



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Unand.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Unand.

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP
PELAYANAN PENGURUS KOPERASI UNIT DESA (KUD) (STUDI
KASUS KUD REMAJA MAKMUR BLOK A SITIUNG IV,
KECAMATAN KOTO BESAR, KABUPATEN DHARMASRAYA)**

SKRIPSI



**MENTARI PUTRI
1010223004**

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2015**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP
PELAYANAN PENGURUS KOPERASI UNIT DESA (KUD)
(Studi Kasus KUD Remaja Makmur Blok A Sitiung IV,
Kecamatan Koto Besar, Kabupaten Dharmasraya)**

**OLEH
MENTARI PUTRI
1010223004**

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Pertanian**

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2015**

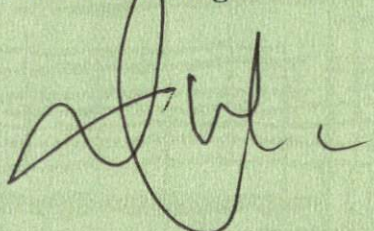
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP
PELAYANAN PENGURUS KOPERASI UNIT DESA (KUD)
(STUDI KASUS KUD REMAJA MAKMUR BLOK A SITUNG. IV,
KECAMATAN KOTO BESAR, KABUPATEN DHARMASRAYA)**

SKRIPSI

**OLEH
MENTARI PUTRI
1010223004**

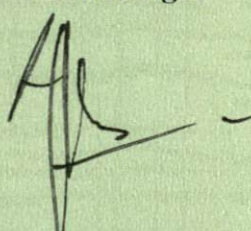
MENYETUJUI:

Dosen Pembimbing I



**Ferdhinal Asful, SP, M.Si
NIP.197102232005011004**

Dosen Pembimbing II



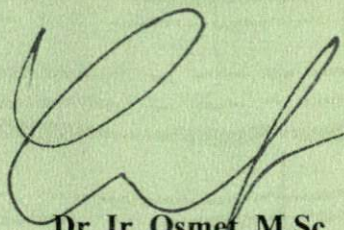
**Yusmarni, SP, M.Sc
NIP.132322022**

**Dekan Fakultas Pertanian
Universitas Andalas**



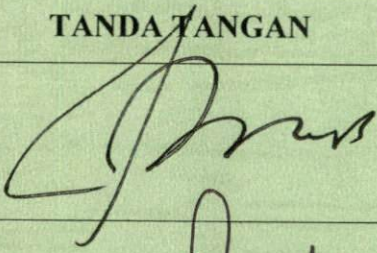
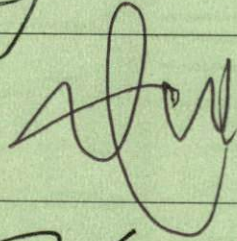
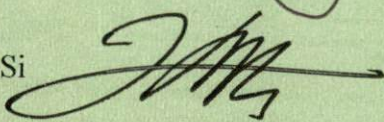
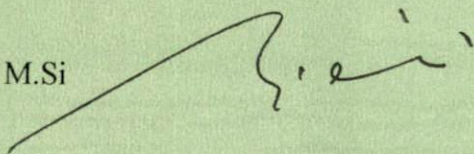
**Prof. Ir. H. Ardi, M. Sc
NIP. 195312161980031004**

**Ketua Program Studi Agribisnis
Fakultas Pertanian Universitas Andalas**



**Dr. Ir. Osmet, M.Sc
NIP.1955109187021001**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Sarjana Fakultas Pertanian Universitas Andalas pada tanggal 27 Januari 2015

No.	NAMA	TANDA TANGAN	JABATAN
1.	Prof. Ir. Yonariza , M.Sc, PhD		Ketua
2.	Ferdhinal Asful, S.P, M.Si		Sekretaris
3.	Ir. Hery Bachrizal Tanjung, M.Si		Anggota
4.	Nuraini Budi Astuti, S.P, M.Si		Anggota



Alhamdulillahirrabbi'l alamin, puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan ridho-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu serta menjadi tanda berakhirnya perjalanan studi sarjana dan menandai awal perjalanan panjang bagi penulis. Shalawat serta salam terkhusus untuk Rasulullah Muhammad SAW yang meninggalkan dua pusaka umat yaitu Al-Quran dan Al-Haddist.

Aku persembahkan karya ini untuk orangtua ku yang senantiasa selalu berkorban dan berjuang untuk diriku serta mengirimkan kekuatan lewat untaian kata dan iringan do'a sehingga dapat mengantarkan aku meraih gelar sarjana ini. Tak akan pernah bisa terbalas semua motivasi, support dan doa yang tiada henti dalam mengiringi gerbang kesuksesan menuju masa depan ku. Untuk orang tua ku tersayang terima kasih atas edukasi serta kasih sayang dan cinta kasih yang selalu hadir di setiap langkah ku. Untuk Ibundaku tercinta (Dra. Rita Wardani) terima kasih untuk perjuangan yang tiada pernah terbalas sampai kapanpun, sosok wanita tegar yang selalu ada untuk ku, yang selalu menjadi acuan inspirasi dalam hidup, yang memiliki kesabaran dan pengertian luar biasa. Tiada yang pantas yang dapat aku berikan untuk membalas semua itu. Terimakasih orang tua ku, semoga doamu terus menjadi awal dari berkah dan motivasi bagiku. Untaian kata yang selalu mengiringi sujudku semoga engkau dapat melihat semua anaknya sukses serta selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan di dunia dan akhirat. Terimakasih juga untuk adikku tersayang Yoga Tegar Riyaditullah yang selalu memberikan dukungan dan kekuatan selama ini serta menjadi sosok pelindung yang setia mengingatkan ku semoga selalu rajin dan fokus dalam menyelesaikan bangku perkuliahan berikanlah hasil yang terbaik kepada orang tua dan keluarga. Seterusnya terima kasih untuk semua sanak saudara yang telah memberikan doa yang tiada henti, yang selalu ada, serta semangat dalam meraih kesuksesan ku, semoga senyuman yang terukir di wajahku menjadikan inspirasi dan kerendahan hati dalam kehidupanku dan orang-orang di sekitarku dan memberikan keindahan seperti mentari pagi yang selalu menerangi seluruh alam semesta.

Terimakasih juga aku ucapkan untuk penyemangat langkahku Okferdian Dela Dantes S.P atas dorongan, motivasi, kepercayaan dan semua upaya yang membuat semangat dan senyuman itu kembali lagi dan dengan sabar menghadapi semua kekurangan ku dan selalu menemani setiap langkah perjuanganku. Terimakasih untuk semua sahabat terbaikku Kappa, Laskar Ladang Laweh, keluarga kecilku di Agribisnis 2010 yang selalu menemani dan selalu memberikan semangat, para senior dan junior yang banyak membantu dalam setiap kesulitan yang aku lalui, semoga persahabatan ini akan tetap abadi walau waktu dan tempat akan memisahkan pertemuan kita. Perjuangan ku tidak berhenti hanya sampai meraih toga ini, perjuangan yang lebih berat lagi telah menanti dalam meraih cita-cita dan masa depan yang aku impikan. Semoga Allah SWT senantiasa selalu memberikan limpahan rahmat dan ridho-Nya dalam setiap langkah kaki dan hembusan nafasku.

BIODATA

Penulis dilahirkan di Padang, Sumatera Barat pada tanggal 09 Desember 1992 sebagai anak pertama dari pasangan Suparno dan Dra. Rita Wardani. Pendidikan Sekolah Dasar (SD) ditempuh di SD Negeri 48 Kecamatan Sungai Rumbai (1998 – 2004). Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) ditempuh di SMP Negeri 1 Sungai (2004 – 2007). Untuk Jenjang Pendidikan selanjutnya penulis menamatkan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 1 Sungai Rumbai (2007 – 2010). Pada tahun 2010 penulis diterima menjadi mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Andalas Program Studi Agribisnis.

Padang, Januari 2015

Mentari

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya yang memberikan segala hikmat dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Pengurus Koperasi Unit Desa (KUD) Studi Kasus Kasus KUD Remaja Makmur Blok A. Sitiung IV, Kecamatan Koto Besar, Kabupaten Dharmasraya”**.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih setulusnya kepada Bapak Ferdhinal Asful, SP, M.Si, dan Ibu Yusmarni, SP, M.Sc sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan saran, petunjuk dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prof. Ir. Yonariza, MSc, PhD, Bapak Ir. Hery B. Tanjung, M.Si dan Ibu Nuraini Budi Astuti, S.P, M.Si atas kritik dan saran yang telah diberikan sebagai dosen undangan. Ucapan terimakasih penulis sampaikan pula kepada Bapak Dekan Fakultas Pertanian Universitas Andalas, Bapak Ketua dan Sekretaris Program Studi Agribisnis, seluruh staf pengajar dan Pegawai Fakultas Pertanian. Kemudian ucapan terima kasih teristimewa kepada kedua orang tua, sahabat dan teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan pula kepada pihak-pihak yang telah membantu di lokasi penelitian khususnya pihak KUD Remaja Makmur. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada teman-teman dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari segala pihak bagi perbaikan skripsi ini dan ilmu pengetahuan untuk masa yang akan datang

Padang, Januari 2015

Mentari

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
ABSTRAK.....	vii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pembangunan Pertanian.....	7
B. Koperasi di Indonesia.....	8
C. Koperasi Unit Desa.....	12
D. Konsep Kepuasan.....	16
E. Konsep Inti Plasma.....	18
F. Skala Lickert.....	20
G. Penelitian Terdahulu.....	21
III. METODE PENELITIAN.....	
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
B. Metode Penelitian.....	23
C. Metode Pengambilan Sampel.....	24
D. Metode Pengambilan Data.....	25
E. Topik Data	26
F. Analisis Data.....	26
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Nagari Koto Laweh.....	42
B. Sejarah Berdirinya KUD Remaja Makmur.....	46
C. Struktur Organisasi KUD.....	47

D. Unit Usaha di KUD Remaja Makmur.....	54
E. Gambaran Umum Responden.....	66
F. Jenis Kelamin Responden.....	66
G. Jenis Pekerjaan Responden.....	66
H. Penilaian Kepuasan Anggota Terhadap KUD.....	68
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

1. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Aspek Organisasi	28
2. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Aspek Produk dan Jasa	29
3. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Aspek Kecepatan dan Ketepatan	30
4. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Aspek Penyediaan Informasi	32
5. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Unit Kebun	33
6. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Unit Transportasi	34
7. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Unit Saprodi	35
8. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Unit Waserda	36
9. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Unit Simpan Pinjam	37
10. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Unit Rekening Listrik	38
11. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Unit Alat Berat	39
12. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Unit Elektronik	40
13. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Pengurus	41
14. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jorong	43
15. Tingkat Kesejahteraan KK Nagari Koto Laweh	43
16. Mata Pencanharian Masyarakat Nagari Koto Laweh	44

17. Lembaga Perekonomian Nagari Koto Laweh	45
18. Dinamika Hubungan Organisasi KUD	54
19. Ringkasan Deskripsi Unit Usaha	63
20. Kelompok Umur Responden	65
21. Jenis Kelamin Responden	66
22. Jenis Pekerjaan Responden	67
23. Kepemilikan Lahan Responden	67
24. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Aspek yang Dikelola oleh KUD	68
25. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Aspek Unit Usaha KUD	75

DAFTAR GAMBAR

1. Struktur Organisasi KUD Remaja Makmur
--

48

DAFTAR LAMPIRAN

1. KUD Berprestasi di Kabupaten Dharmasraya	85
2. KUD Aktif dan Tidak Aktif di Kabupaten Dharmasraya	86
3. Penilaian Anggota Terhadap Aspek Organisasi	90
4. Penilaian Kepuasan Anggota Terhadap Aspek Organisasi	91
5. Penilaian Anggota Terhadap Aspek Produk dan Jasa	92
6. Penilaian Kepuasan Anggota Terhadap Aspek Produk dan Jasa	93
7. Penilaian Anggota Terhadap Aspek Kecepatan dan Ketepatan dalam Pelayanan	94
8. Penilaian Kepuasan Anggota Terhadap Aspek Kecepatan dan Ketepatan dalam Pelayanan	95
9. Penilaian Anggota Terhadap Aspek Ketersediaan Informasi	96
10. Penilaian Kepuasan Anggota Terhadap Aspek Ketersediaan Informasi	97
11. Penilaian Anggota Terhadap Unit Usaha yang Dikelola KUD	98
12. Penilaian Kepuasan Anggota Responden Terhadap Unit Usaha yang Dikelola KUD	101
13. Kuisioner Responden	109
14. Panduan Wawancara	115

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP
PELAYANAN PENGURUS KOPERASI UNIT DESA (KUD)
(STUDI KASUS KUD REMAJA MAKMUR BLOK A SITUNG. IV,
KECAMATAN KOTO BESAR, KABUPATEN DHARMASRAYA)**

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Pengurus KUD (Studi Kasus KUD Remaja Makmur Blok A Situng IV, Kecamatan Koto Besar, Kabupaten Dharmasraya yang telah dilaksanakan mulai bulan Juli sampai Agustus 2014, penelitian ini bertujuan ; (1) Mendeskripsikan unit usaha KUD Remaja Makmur ; dan (2) Menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan pengurus KUD. Metode yang digunakan adalah deskriptif. Anggota KUD sendiri dijadikan sumber data, yaitu data primer, sedangkan data sekunder diperoleh dari Dinas Koperindag Kabupaten Dharmasraya. Tujuan pertama digunakan analisa kualitatif dengan menguraikan keadaan yang sebenarnya mengenai unit usaha di KUD Remaja Makmur. Tujuan kedua menganalisis tingkat kepuasan anggota KUD terhadap pelayanan pengurus digunakan analisa kuantitatif dengan metode Skala Likert. Hasil dari penelitian diperoleh bahwa layanan pengurus dilihat dari tingkat kepuasan anggota memiliki kriteria penilaian tinggi. Penilaian ini dilihat dari aspek organisasi, aspek produk dan jasa, aspek kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, aspek ketersediaan informasi, dan aspek unit usaha yang memiliki total rata-rata persentase sebesar 79%. Semua unit usaha yang dikelola oleh KUD sudah tergolong lengkap serta dapat memenuhi kebutuhan para anggota dan masyarakat sekitar. Disarankan kepada pihak pengurus KUD dapat lebih baik lagi dalam melakukan pengelolaan unit usaha serta diharapkan pihak pengurus dapat menambah unit usaha yang dapat menambah penghasilan anggota, selainitu, pihak KUD juga bisa memberikan keterampilan wirausaha bagi para anggota serta pelatihan yang menunjang pelayanan untuk para pengurus.

Kata kunci: *tingkat kepuasan, kesejahteraan, pembangunan, koperasi*

**ANALYSIS OF MEMBERS SATISFACTION TOWARD THE
PERFORMANCES OF VILLAGE COOPERATIVE MANAGEMENT
(CASE STUDY OF KUD REMAJA MAKMUR , DISTRICT OF KOTO
BESAR, DHARMASRAYA REGENCY)**

ABSTRACT

This study have been implemented in July 2014 with the aims to: (1) describe the business unit of KUD Remaja Makmur and (2) to analyze the level of member satisfaction toward the service of the village cooperative management. Research methode for this study is descriptive while the data were gathered from members KUD itself and also from Koperindag Dharmasraya. The first objective used qualitative analysis by describing the actual situation of the business unit in KUD Remaja Makmur and the second objective to analyze the level of member satisfaction used quantitative analysis with Likert scale. The result of the study shows that the level of members satisfaction toward the performance of the board have a high assessment criteria. the assessment was viewed from the aspect of the organization, products and services, speed and accuracy in service, the availability of information, and aspects of the business units with the total average percentage of 79%. All business units are managed by KUD was considered complete and can meet the needs of the members and the surrounding community. Based of research findings, it is recommended to the board to be better in managing business units and be able to add a business unit that can increase the income of members, in addition the cooperatives also can provide business skills for members and training support services to the board.

Key words: *level of satisfaction, welfare, development, cooperative*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan perekonomian di pedesaan masih didominasi oleh usaha-usaha skala mikro dan kecil dengan pelaku utama para petani, buruh tani, dan pedagang. Namun demikian, para pelaku usaha ini pada umumnya masih dihadapkan pada permasalahan klasik yaitu terbatasnya ketersediaan modal. Sebagai unsur esensial dalam mendukung peningkatan produksi dan taraf hidup masyarakat pedesaan, keterbatasan modal dapat membatasi ruang gerak aktivitas sektor pertanian dan pedesaan (Ashari, 2006: 2).

Pembangunan ekonomi kerakyatan merupakan perwujudan dari demokrasi ekonomi, yakni dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Hal ini mengandung arti bahwa pertumbuhan ekonomi seharusnya diperoleh dengan menggunakan sumberdaya ekonomi yang dikuasai oleh sebagian besar rakyat Indonesia dan dikelola oleh rakyat secara individu maupun melalui organisasi ekonomi rakyat seperti koperasi, usaha kecil, usaha menengah, serta usaha besar yang hasilnya dapat dinikmati dan diterima oleh rakyat (Krisnamurthi, 2004: 153).

Dengan mencermati berbagai pelaksanaan program pembangunan pertanian dan pengembangan masyarakat pedesaan selama ini, terlihat bahwa hampir tiap program pembangunan pertanian mengintroduksi satu kelembagaan baru ke pedesaan. Kelembagaan telah dijadikan alat yang penting untuk menjalankan program tersebut. Dari sisi positif, setidaknya telah tumbuh pemahaman pada kalangan pemerintah, bahwa kelembagaan merupakan komponen yang penting dalam masyarakat, dan dapat menjadi *agent of change* (Syahyuti, 2003: 46).

Kelembagaan dibentuk lebih untuk tujuan distribusi bantuan dan memudahkan tugas kontrol dari pelaksana program, bukan untuk peningkatan *social capital* masyarakat. Jadi, pembentukannya adalah atas ide dan kehendak dari masyarakat. Anggota suatu kelembagaan terdiri atas orang-orang dengan jenis aktivitas yang sama. Selain agar sesama mereka terjalin kerja sama, hal ini tampaknya dilandasi

asumsi bahwa daya tawar sekelompok orang akan meningkat bila secara kuantitas jumlahnya cukup banyak. Dalam agribisnis yang lebih dipentingkan adalah ikatan-ikatan vertikal (Syahyuti, 2003: 46).

Koperasi adalah suatu wadah perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum yang memberikan kebebasan masuk dan keluar sebagai anggota dengan cara bekerja sama secara kekeluargaan dan menjalankan usaha untuk meningkatkan kesejahteraan para anggotanya (Chaniago, 1997: 140). Koperasi merupakan suatu lembaga ekonomi rakyat yang menggerakkan perekonomian rakyat dalam memacu kesejahteraan sosial masyarakat. Oleh karena itu, pertumbuhan koperasi dan pertumbuhan bisnisnya dari waktu ke waktu perlu selalu ditingkatkan sehingga koperasi menjadi bagian yang substantif dan integralistik dalam perekonomian nasional, karena demokrasi ekonomi yang mau kita kembangkan juga melalui pertumbuhan bisnis koperasi yang memadai. Kecuali itu, demokrasi ekonomi mengandung unsur kekeluargaan, pemerataan, keadilan sosial, dan kesejahteraan bagi seluruh rakyat disesuaikan dengan besar-kecilnya peran-serta mereka (Kartasapoetra, 2007: 5).

Koperasi Indonesia tujuannya harus benar-benar merupakan kepentingan bersama dari semua anggotanya dan dalam hal mencapainya masing-masing anggota menyumbangkan karya dan jasanya, dimana peran serta para anggota tersebut akan memperoleh imbalan yang adil berupa pembagian keuntungan yang diperoleh koperasi. Menurut Undang Undang perkoperasian No.25 tahun 1992 dinyatakan bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas azas kekeluargaan. Sebagai sistem ekonomi, maka koperasi harus bekerja berdasarkan efisiensi ekonomi dan motif ekonomi. Bersamaan dengan itu cara bekerja koperasi harus melandaskan pada unsur-unsur sosial sebagaimana terkandung dalam asas-asas koperasi (Hendrojogi, 2003: 29).

Dalam pemberdayaan perekonomian rakyat tersebut, koperasi dinilai mewakili karakter yang dimiliki secara umum, terutama secara konseptual. Dari konsep yang

terkandung dalam menjadi khas koperasi tersebut, pada kenyataannya selalu dihadapkan pada berbagai hal yang menjadikannya sebagai lembaga inferior. Di masa lalu, pengembangan koperasi Indonesia cenderung dibentuk dari atas, baik oleh jajaran pemerintah maupun perusahaan swasta. Pembentukan koperasi tersebut ditujukan untuk memperlancar program-program pemerintah dan mempermudah kepentingan perusahaan-perusahaan swasta (Krisnamurthi, 2004: 154).

Koperasi pertanian, dalam hal ini terutama KUD (Koperasi Unit Desa) yang merupakan koperasi “pertanian” terbanyak di Indonesia, merupakan hasil bentukan pemerintah yang bersifat *top down*. Dalam praktiknya, ruang gerak KUD terbatas pada kegiatan yang tingkat keuntungannya (nilai tambah) terendah, yakni pada sub-sistem usaha tani, sementara untuk kegiatan ekonomi yang memiliki keuntungan relatif tinggi (pengolahan dan perdagangan) yang diserahkan kepada pengusaha. Posisi KUD yang demikian menyebabkan manfaat ekonomi dari *economic of scale* tidak dinikmati oleh petani (Krisnamurthi, 2004: 154).

Pengembangan KUD atau koperasi pertanian khususnya dan koperasi pada umumnya merupakan langkah panjang yang membutuhkan proses penyadaran dan pembelajaran yang terus menerus. Untuk mengembangkan koperasi agar dapat berkiprah lebih besar diperlukan kesadaran para anggota dan masyarakat serta perlu juga dukungan dari kebijakan dari pemerintah baik yang bersifat makro maupun mikro (Krisnamurthi, 2000: 166).

Pemerintah menganjurkan pembentukan Koperasi Unit Desa (KUD) guna dalam rangka meningkatkan produksi dan kehidupan rakyat di daerah pedesaan, sebab KUD sebagai wadah pusat pelayanan perekonomian pedesaan harus didirikan serta dikembangkan dengan perhitungan dan pertimbangan ekonomis yang membutuhkan pemikiran yang jauh ke masa depan. KUD sebagai wadah pusat pelayanan kegiatan perekonomian pedesaan harus didirikan serta dikembangkan dengan perhitungan dan pertimbangan ekonomis yang membutuhkan pemikiran yang jauh ke depan (Anoraga, 2007: 26).

KUD merupakan salah satu wadah tersebut secara langsung dan tidak langsung memberikan manfaat secara ekonomi pada masyarakat pedesaan (manfaat subyektif).

Manfaat subyektif dari KUD yaitu (1) Menunjukkan kapasitas potensial dari suatu objek atau aksi untuk memuaskan kebutuhan manusia, (2) Keberhasilan meningkatkan kesejahteraan sosial-ekonomi anggotanya akan lebih mudah diukur, apabila aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh anggotanya melalui unit-unit usaha yang dijalankan. (3) Bagaimana usaha koperasi dapat memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan anggota, dimana dengan meningkatnya pendapatan anggota berarti meningkatkan kesejahteraan anggota (Kartasapoetra, 1989: 13).

Pengukuran kinerja dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat deviasi antara pertumbuhan yang direncanakan dengan kenyataan. Apabila terdapat deviasi berupa pertumbuhan yang lebih rendah daripada rencana, perlu dilakukan langkah-langkah untuk memacu kegiatan agar tujuan yang diharapkan dapat dicapai (Wibowo, 2007:4).

B. Perumusan Masalah

KUD Remaja Makmur Sitiung IV, Kecamatan Koto Besar, Kabupaten Dharmasraya, Propinsi Sumatera Barat merupakan koperasi serba usaha yang bergerak dalam kegiatan perekonomian pedesaan terutama di sektor pertanian. Pendirian koperasi telah mendapat pengesahan dari Kantor Wilayah Departemen Koperasi dengan badan hukum No. 1264/BH- XVII tanggal 27 Juli 1981. Koperasi Remaja Makmur mempunyai wilayah kerja yang meliputi Kenagarian Koto Laweh. Per 31 Desember 2010 koperasi memiliki 641 anggota, dimana 607 orang diantaranya adalah petani kelapa sawit. Dalam melaksanakan kegiatannya koperasi memiliki 10 orang karyawan. Sampai akhir tahun 2012 aktifitas usaha yang dijalankan oleh Koperasi Unit Desa (KUD) Remaja Makmur ada tujuh jenis usaha yaitu : unit usaha kebun, unit transportasi, unit saprodi, unit waserda, unit simpan pinjam, unik rekening listrik, dan unit alat berat. Usaha ini tidak hanya diperuntukkan hanya kepada anggota saja, tetapi juga bagi masyarakat sekitar.

Unit-unit usaha yang dijalankan oleh KUD Remaja Makmur ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan para anggota maupun masyarakat sekitarnya. Melalui peran dan fungsi yang dijalankan oleh KUD terutama fungsi pembiayaan membantu

permodalan petani dalam menjalankan usaha tani mereka yang nantinya diharapkan akan dapat membantu meningkatkan produksi serta penerimaan dan pendapatan para petani di daerah tersebut.

Setelah melakukan kegiatan dari tahun ke tahun, KUD Remaja Makmur melakukan kegiatan yang sangat bermanfaat bagi masyarakat di daerah tersebut. Sehingga sampai saat ini petani masih tetap menggunakan jasa dari KUD ini dan merupakan pelopor dari koperasi koperasi lainnya untuk lebih memperbaiki pelayanan terhadap masyarakat. Selain itu banyak pihak yang mengakui dan menyatakan bahwa KUD Remaja Makmur termasuk koperasi berprestasi. Hal ini telah terbukti bahwa KUD Remaja Makmur merupakan salah satu KUD terbaik di tingkat nasional sesuai dengan keputusan KEPMENKOP- NO. 22/KEP/M.KUKM/VII/2011 Tanggal 8 Juli 2011 oleh Dr. Syarifuddin Hasan MM.MBA atas pemberian pelayanan serta akuntabilitas kepada anggota secara lebih prima, Koperasi Berprestasi Terbaik I Kab. Dharmasraya Tahun 2011 Kelompok Produsen No.516/127/Koperindag/-UMKM/2011 Oleh Bupati Kab. Dharmasraya Adi Gunawan SE.MM, Swatantra Bakti Koperasi No. 516/127.4/ Koperindag/ UMKM/ 2011 kepada Bapak Kasio atas dedikasi dan pengabdian di bidang koperasi oleh kepala dinas Koperindag Kabupaten Dharmasraya.

Berdasarkan prestasi tersebut KUD Remaja Makmur berhasil mendapatkan kredit skala Nasional dari Lembaga Pengelolaan Dana Bergulir Usaha Kecil dan Menengah (LPDP UMKM). Sejak berdiri pada 27 Juli 1981. Dengan melihat kondisi KUD ini adapun hal yang ingin dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Apa saja bentuk unit usaha yang dijalankan oleh KUD Remaja Makmur ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan pengurus KUD Remaja Makmur ?

Untuk itu, penulis merasa perlu melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Pengurus Koperasi Unit Desa (KUD) (Studi Kasus KUD Remaja Makmur Blok A Sitiung IV, Nagari Koto Laweh, Kecamatan Koto Besar, Kabupaten Dharmasraya)”**.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Mendeskripsikan unit usaha KUD Remaja Makmur.
2. Menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan pengurus KUD.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi KUD “Remaja Makmur” sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan dalam mengembangkan usahanya dimasa yang akan datang. Disamping itu juga akan bermanfaat bagi pihak-pihak yang ingin mempelajari lebih lanjut mengenai KUD “Remaja Makmur” Kecamatan Koto Besar Kabupaten Dharmasraya ini. Penelitian juga diharapkan dapat menjadi bahan pengayaan dengan peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian yang sama terhadap bidang ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pembangunan Pertanian

Pembangunan merupakan proses perubahan sistem yang direncanakan dan pertumbuhan ke arah perbaikan yang berorientasi pada modernitas, *nation building* dan kemajuan sosial ekonomis. Pembangunan harus dilakukan secara bertahap di segala sektor maupun sub sektor secara terencana dan terprogram. Pembangunan nasional merupakan perubahan yang terencana dari situasi nasional yang satu ke situasi nasional yang dinilai lebih tinggi dimana salah satu tujuan pembangunan nasional itu sendiri adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sehingga kebijaksanaan pemerintah dalam pembangunan untuk mengurangi kesenjangan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat diharapkan dapat memberikan dukungan pada upaya pengembangan ekonomi masyarakat di daerah (Kurniawan, 2008: 15).

Untuk menjamin suksesnya pembangunan pertanian dibutuhkan dua syarat yaitu: (a) syarat mutlak atau pokok, dan (b) syarat pelancar. Syarat pokok adalah syarat yang harus dipenuhi, kalau tidak pembangunan pertanian tersebut tidak ada sama sekali. Syarat-syarat pokok tersebut meliputi : *pertama*, adanya pasar untuk hasil usaha tani; *kedua*, teknologi yang senantiasa berkembang; *ketiga*, tersedianya bahan-bahan dan alat-alat produksi secara lokal; *keempat*, adanya perangsang produksi bagi petani; serta, *kelima*, tersedianya pengangkutan yang lancar dan kontinu (Mosher, 1965: 77).

Di samping lima syarat pokok tersebut, ada lima syarat lagi yang adanya tidak mutlak tetapi kalau ada (dapat diadakan) benar-benar akan sangat memperlancar pembangunan pertanian. Yang termasuk sarana pelancar tersebut adalah pendidikan pembangunan, kredit produksi, kegiatan gotong royong petani, perbaikan dan perluasan tanah pertanian serta perencanaan nasional pembangunan pertanian. Syarat-syarat tersebut di atas dapat dikelompokkan kepada dua hal yaitu: (a) Merupakan serangkaian kegiatan untuk menciptakan iklim yang

merangsang, (b) Merupakan sarana-sarana fisik dan sosial yang merupakan alat (*means*) untuk mencapai tujuan pembangunan pertanian (Mosher, 1965: 78).

Secara khusus prospek pertanian dan pedesaan yang berkembang setelah krisis ekonomi semakin mendorong kebutuhan akan adanya lembaga perekonomian yang komplementer dengan kegiatan usaha yang dilakukan oleh petani atau pengusaha kecil. Hal ini sejalan dengan adanya pemahaman bahwa nilai tambah terbesar dalam kegiatan yang justru tidak dilakukan secara individual. Namun, nilai tambah tersebut didapatkan pada kegiatan perdagangan, pengangkutan, dan pengolahan yang lebih ekonomis bila dilakukan secara bersama-sama dengan pelaku lain sehingga diharapkan keuntungan dapat dinikmati secara bersama-sama (Khrisnamurti, 2004: 155).

B. Koperasi di Indonesia

Koperasi selain bentuk perkumpulan, juga merupakan suatu bentuk Perusahaan. Selain bersifat dan bertindak sebagai perkumpulan sosial biasa, koperasi juga menyelenggarakan usaha usaha bersifat ekonomi. Usaha koperasi merupakan kegiatan yang dilakukan selain untuk memenuhi kebutuhan anggota juga dapat memberikan pelayanan bagi kelangsungan hidup koperasi. Koperasi menyelenggarakan usaha-usaha di bidang produksi, pembelian, dan penjualan barang kebutuhan sehari hari para anggotanya, penyimpanan serta peminjaman uang dan usaha-usaha yang dibutuhkan oleh para anggotanya (Sagimun, 1989: 88).

Koperasi merupakan perkumpulan orang orang dan bukan perkumpulan modal. Orang-orang yang kesemuanya menjadi anggota koperasi itu secara bersama-sama bergotong royong berdasarkan persamaan, bekerja untuk memajukan kepentingan-kepentingan ekonomi mereka dan kepentingan masyarakat (Kartasapoetra, 2003: 3).

Secara umum koperasi adalah suatu badan usaha bersama yang bergerak dibidang perekonomian, beranggotakan orang yang pada umumnya yang berekonomi lemah yang bergabung secara sukarela atas dasar persamaan hak,

berkewajiban melakukan suatu usaha yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan anggotanya (Kartasapoetra, 2003: 1).

Menurut Mohammad Hatta sebagai pelopor pasal 33 UUD 1945, koperasi dijadikan sebagai sokoguru perekonomian nasional karena (1) koperasi mendidik sikap *self-helping*, (2) koperasi mempunyai sifat kemasyarakatan, dimana kepentingan masyarakat harus lebih diutamakan daripada kepentingan diri sendiri atau golongan sendiri, (3) koperasi digali dan dikembangkan dari budaya asli bangsa Indonesia, dan (4) koperasi menentang segala paham yang berbau individualisme dan kapitalisme (Purwanto, 1996: 3).

Peran serta tugas koperasi secara tegas dalam pembangunan ekonomi bangsa Indonesia adalah sebagai berikut (1) mempersatukan, mengerahkan dan mengembangkan daya kreasi, daya cipta, serta daya usaha rakyat terutama mereka yang terbatas kemampuan ekonominya, (2) meningkatkan pendapatan dan menciptakan pembagian yang adil atas pendapatan itu, (3) mempertinggi taraf hidup dan kecerdasan bangsa, (4) berperan aktif dalam membina kelangsungan demokrasi ekonomi, serta (5) menciptakan lapangan kerja baru (Kartasapoetra, 2005:4).

Untuk mendirikan koperasi yang kokoh perlu adanya landasan tertentu. Landasan ini merupakan suatu dasar tempat berpijak yang memungkinkan koperasi untuk tumbuh dan berdiri kokoh serta berkembang dalam pelaksanaan usaha-usahanya untuk mencapai tujuan dan cita-citanya. Faktor utama yang menentukan terbentuknya koperasi adalah adanya sekelompok orang yang telah memiliki tujuan untuk mengadakan kerja sama (Anoraga, 2007: 8).

Dalam penjelasan pasal 33 UUD 1945 koperasi mempunyai peranan yang cukup besar dalam menyusun usaha bersama dari orang-orang yang mempunyai kemampuan ekonomi terbatas. Usaha ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang dirasakan bersama, yang pada akhirnya mengangkat harga diri, meningkatkan harga diri, meningkatkan kedudukan serta kemampuan untuk mempertahankan diri dan membebaskan diri dari kesulitan (Anoraga, 2007: 6).

Keberadaan anggota dalam koperasi merupakan sesuatu yang penting karena para anggota inilah yang akan menjalankan kegiatan koperasi seperti yang disebutkan dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian pasal 17 tentang anggota koperasi yang disebutkan bahwa anggota koperasi merupakan orang atau pemilik sekaligus yang memakai jasa koperasi. Keanggotaan koperasi pada dasarnya tidak dapat dipindahtangankan karena persyaratan untuk menjadi anggota koperasi adalah kepentingan ekonomi yang melekat pada anggota yang bersangkutan. Setiap anggota mempunyai kewajiban dan hak yang sama terhadap koperasi sebagaimana diatur dalam AD (pasal 19 ayat 1) hal ini dimaksudkan untuk menghindari adanya kecendrungan anggota hanya akan mementingkan pribadinya sendiri. (Firdaus, 2004: 55)

Dari sekian banyak jenis koperasi, secara garis besar dapat dibagi menjadi lima golongan :

- a. Koperasi Produksi, yaitu koperasi yang bergerak dalam bidang kegiatan ekonomi pembuatan dan penjualan barang-barang, baik yang dilakukan oleh koperasi maupun anggota koperasi. Koperasi ini anggotanya terdiri dari orang-orang yang mampu menghasilkan suatu barang atau jasa.
- b. Koperasi Konsumsi, yaitu koperasi yang mengusahakan kebutuhan sehari-hari yang bertujuan agar anggotanya dapat membeli barang-barang konsumsi dengan kualitas baik dan harga layak.
- c. Koperasi Penjualan, yaitu koperasi yang menjual barang – barang yang dihasilkan
- d. Koperasi Kredit (koperasi simpan pinjam), didirikan untuk memberikan kesempatan kepada anggotanya untuk memperoleh pinjaman dengan mudah dan bunga yang ringan. Koperasi ini bertujuan untuk membantu keperluan kredit anggota yang membutuhkan dengan syarat yang ringan, mendidik para anggota agar giat untuk menyimpan secara teratur sehingga dapat membentuk modal sendiri, mendidik para anggota untuk berhemat dengan menyimpan sebahagian pendapatan mereka dan menambah pengetahuan anggota tentang koperasi.

- e. Koperasi Jasa, yaitu koperasi yang berusaha dibidang penyediaan jasa tertentu bagi para anggota maupun masyarakat umum (Anoraga, 2007: 20).

Setiap organisasi dapat menjalankan fungsinya dengan lancar sebagaimana mestinya, oleh karena itu harus mempunyai organisasi yang baik dan jelas, dengan mengetahui tugas dan kewajiban setiap organisasi yang baik dan jelas, dengan mengetahui tugas dan kewajiban setiap organisasi masing-masing, maka tidak akan terjadi kesimpangsiuran atau kesalahpahaman dalam melakukan tugas pekerjaan. Di dalam struktur organisasi koperasi di Indonesia terdapat alat pelengkap organisasi :

- a. Rapat Anggota

Rapat anggota harus merupakan suatu kesempatan bagi pengurus untuk melaporkan kepada para anggota tentang kegiatan kegiatannya selama tahun yang lalu. Bersama sama dengan anggota menelaah rencana kerja tahun mendatang untuk meningkatkan usaha kemajuan koperasi (Anoraga dan Widyanti , 1995: 50).

- b. Pengurus

Pengurus koperasi sebagai pemegang mandat dari anggota harus melakukan pekerjaannya secara terbuka sesuai dengan keputusan-keputusan dalam rapat anggota. Lamanya jabatan pengurus ditentukan dalam anggaran dasar, tetapi tidak boleh lebih dari lima tahun.

- c. Badan Pemeriksa

Badan pemeriksa dalam koperasi bertugas melakukan pemeriksaan terhadap keuangan, persediaan barang-barang, surat surat berharga, alat-alat perlengkapan, besarnya pembukuan serta kebijakan pengurus dalam memimpin organisasi koperasi. Pemeriksaan ini dilakukan sekurang kurangnya 3 bulan sekali dan hasilnya dibuat secara tertulis dan disampaikan kepada pengurus dan rapat anggota.

- d. Dewan Penasehat

Koperasi dapat membentuk dewan penasehat yang tugasnya adalah memberikan nasehat kepada pengurus koperasi baik diminta maupun tidak.

e. Pelaksana

Manajer adalah seorang tenaga khusus yang mempunyai kecakapan dan diangkat oleh pengurus dengan berpedoman kepada keputusan rapat anggota untuk memimpin usaha koperasi dengan mengkoordinir seluruh karyawan yang melaksanakan usaha tersebut.

C. Koperasi Unit Desa (KUD)

Pembentukan Badan Usaha Unit Desa atau Koperasi Unit Desa disingkat dengan BUUD/KUD tidak lepas dari program pembangunan koperasi dengan melalui penyatuan beberapa koperasi pertanian yang kecil kecil dan sangat banyak jumlahnya dipedesaan – pedesaan. Dengan didukung oleh INPRES No. 2/1978 maka sejak awal tahun 1978 pertumbuhan dan perkembangan KUD dapat dikatakan terus meningkat (Kartasapoetra, 2003: 12).

KUD merupakan badan usaha yang vital bagi masyarakat pedesaan yang dapat menggairahkan dan meningkatkan kerja penduduk pedesaan sehingga produk yang dihasilkannya (kuantitas dan kualitas) juga akan meningkat, pendapatan perkapita penduduk pedesaan makin tinggi dan kesemuanya ini berarti peningkatan kesejahteraan hidupnya. Dampak dari keberhasilan KUD akan sangat terasa dimasyarakat perkotaan, yaitu dengan melimpah ruahnya produk produk berbagai macam tanaman dan yang paling penting terpenuhinya dengan bebas kebutuhan akan bahan pangan yang pokok (Kartasapoetra, 2003: 13).

Dalam rangka meningkatkan produksi dan kehidupan rakyat di daerah dan perkotaan, pemerintah menganjurkan pembentukan KUD. Satu unit desa terdiri dari beberapa desa dalam satu kecamatan yang merupakan satu kesatuan potensi ekonomi. Yang menjadi anggota KUD adalah orang orang yang bertempat tinggal atau menjalankan usahanya di wilayah unit desa itu yang merupakan daerah kerja KUD. Karena kebutuhan mereka yang beraneka ragam maka KUD memiliki berbagai fungsi meliputi perkreditan , penyediaan dan penyaluran

sarana produksi pertanian dan keperluan sehari hari, pengelolaan serta pemasaran hasil pertanian, pelayanan jasa jasa lainnya, dan melakukan kegiatan ekonomi lainnya (Anoraga, 1995: 78).

Keanggotaan menjadi terbuka bagi semua warga desa yang bidang usahanya sangat beragam, yang berarti kebutuhannya juga beragam. Hal tersebut menjadikan KUD sulit menjadi organisasi ekonomi yang profesional, karena profesionalisme memerlukan spesialisasi bukan generalisasi (Nasution, 1990). Fungsi dan Peranan KUD (Koperasi Unit Desa) Menurut Soedjono (2000), pengertian Koperasi Unit Desa adalah melaksanakan fungsi fungsi kegiatan sebagai berikut :

- a. Perkreditan.
- b. Penyediaan dan penyaluran sarana sarana produksi barang barang kebutuhan sehari – hari dan jasa lainnya.
- c. Pengelolaan dan pemasaran hasil produksi.
- d. Kegiatan perekonomian lainnya yang dibutuhkan untuk keperluan anggotanya.

Ada dua peranan KUD dalam pengembangan desa yaitu :

- a. Peranan Primer, dalam kaitannya dengan pembangunan sektor pertanian dan kelembagaan secara operasional. Hal-hal yang tercakup di dalamnya yaitu :
 1. Meningkatkan efisiensi sektor pertanian sehingga sektor ini mempunyai daya tampung lebih besar bagi lapangan kerja yang ada di pedesaan. Jika ini dapat direalisasikan, maka kesenjangan sosial dapat dikurangi.
 2. Mengurangi kebocoran nilai tambah sektor pertanian dimana kelemahan sistem kelembagaan pertanian dapat diminimisasi dengan hadirnya KUD.
 3. Menghimpun sumber daya masyarakat berpendapatan rendah agar mampu terjun kedalam bisnis yang berskala lebih besar.
 4. Memberikan jaminan terhadap resiko yang dihadapi oleh golongan masyarakat berpendapatan rendah.

b. Peranan Sekunder, hal-hal yang tercakup di dalamnya yaitu :

1. KUD berperan sebagai penghubung atau sebagai lembaga yang menampung kegiatan antar sektoral di pedesaan yang dimiliki oleh kaum ekonomi lemah atau pengusaha kecil.
2. KUD bertujuan sebagai perangkat penyampaian informasi kepada masyarakat sampai ke tingkat paling bawah atau paling kecil (Sukamdiyo, 2006: 56).

1. Jenis Usaha KUD (Koperasi Unit Desa)

Dalam menjalankan fungsi dan peranannya untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya, Koperasi Unit Desa melakukan berbagai usaha baik dibidang ekonomi maupun dibidang sosial.

1. Usaha di Bidang Ekonomi

a. Koperasi Konsumsi

Koperasi konsumsi adalah koperasi yang anggota anggotanya terdiri dari tiap tiap orang yang mempunyai kepentingan langsung dalam lapangan konsumsi. Koperasi konsumsi dibentuk untuk memenuhi kebutuhan barang barang konsumsi yang meliputi kebutuhan pokok sehari hari misalnya barang pangan (beras, gula, garam dan minyak) dan barang barang pembantu keperluan sehari hari (sabun dan minyak tanah). Yaitu dengan cara mendirikan toko toko/ warung barang konsumsi dengan barang serba ada.

b. Koperasi Produksi

Koperasi yang bergerak di dalam bidang kegiatan ekonomi pembuatan dan penjualan barang-barang baik yang dilakukan oleh koperasi sebagai organisasi maupun orang orang anggota koperasi (Anoraga dkk, 1977: 98). Koperasi produksi ini dibentuk untuk melayani penyaluran dan pemasaran hasil dari peternakan dan pertanian.

c. Koperasi Simpan Pinjam

Koperasi yang bergerak dalam lapangan usaha pembentukan modal melalui tabungan para anggota secara teratur dan secara terus menerus untuk kemudian dipinjamkan kepada para anggota dengan cara mudah, cepat, dan tepat untuk tujuan produktif dan kesejahteraan. Koperasi simpan pinjam didirikan untuk memberikan kesempatan kepada para anggota memperoleh pinjaman dengan mudah dan dengan biaya yang ringan.

2. Usaha di Bidang Sosial

1. Memberikan sumbangan kepada anggota koperasi, apabila keluarganya ada yang meninggal.
2. Pemberdayaan manusia sebagai makhluk sosial, hal ini dilakukan dengan memberikan kesempatan bagi para anggotanya untuk berhubungan dan menjalin kerja sama dengan anggota lain.

Prospek-prospek yang digambarkan tersebut pada kenyataannya menghadapi berbagai tantangan dan permasalahan yang cukup berat sehingga mempengaruhi keberadaan dan kinerja koperasi. Salah satu alasan kegagalan koperasi adalah karena lembaga tersebut dibentuk atau diharapkan untuk melakukan tugas-tugas yang tidak dapat dilakukan dalam kondisi-kondisi yang artifisial. Kondisi-kondisi yang artifisial ini misalnya secara makro, pada waktu koperasi-koperasi diorganisir untuk melayani golongan miskin dan hasil penyusunan organisasi seluruhnya digerakkan dari luar. Atau misalnya pada waktu koperasi-koperasi diminta untuk memberikan pelayanan kepada komunitas berdasarkan kekuatan insentif-insentif dari luar (seperti pemberian sumbangan dan pinjaman yang mudah dan disubsidi) (Krisnamurthi, 2004: 156).

Secara mendasar pengembangan strategis bagi koperasi dan KUD khususnya dapat dilihat dari beberapa kunci pengembangan berikut (1) pemahaman jati diri koperasi sebagai pokok dasar dalam implementasi kinerja koperasi (2) berkaitan dengan pembangunan sistem dan usaha agribisnis, koperasi dapat bergerak sebagai kelembagaan petani dengan melakukan perilaku agribisnis secara

komprehensif. Perilaku agribisnis secara komprehensif. Perilaku agribisnis yang dimaksud adalah lingkup usaha koperasi memenuhi kebutuhan petani untuk mengembangkan usaha yang tidak dapat dilakukan secara individu (3) untuk dapat menjalankan perilaku agribisnis koperasi tersebut, peranan pemerintah sangat diperlukan. Hal ini terkait dengan peraturan yang mengikat koperasi dan hal-hal teknis yang ada. UU koperasi yang aplikatif dan mendukung koperasi secara utuh dapat dijadikan acuan bagi pengembangan kekuatan koperasi sesuai dengan kewenangan dan ciri khasnya. Misalnya pengaturan yang memberikan akses koperasi terhadap lembaga keuangan dengan mudah dan terjangkau, apalagi jika kembali pada kenyataan bahwa koperasi identik dengan petani/rakyat kecil (Krisnamurthi, 2004: 160).

D. Konsep Kepuasan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah mutu produk dan pelayanannya, kegiatan penjualan, pelayanan setelah penjualan dan nilai-nilai perusahaan. Kegiatan penjualan terdiri atas variabel-variabel pesan (sebagai penghasil serangkaian sikap tertentu mengenai perusahaan, produk dan tingkat kepuasan yang dapat diharapkan oleh pelanggan), sikap (sebagai penilaian pelanggan atas pelayanan perusahaan), perantara (sebagai penilaian pelanggan atas perantara perusahaan seperti dealer dan grosir). Pelayanan setelah penjualan terdiri atas variabel-variabel pelayanan pendukung tertentu seperti garansi serta yang berkaitan dengan umpan balik seperti penanganan keluhan dan pengembalian uang (Umar, 2005: 51).

Menurut Lupiyoadi (2001:158), lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, antara lain :

1. Kualitas produk. Pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas, produk dikatakan berkualitas jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya.

2. Kualitas layanan. Pelanggan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional. Pelanggan merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.
4. Harga
Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
5. Biaya.
Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Tjiptono (2003:102), adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya :

- a. Hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis.
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- c. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- d. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.
- e. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.
- f. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Menurut Tjiptono (1997:35) metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara :

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan.
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar dirasakan.
- c. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

E. Konsep Inti Plasma

Berdasarkan Undang Undang Nomor 18 Tahun 2004, konsep kemitraan adalah perusahaan perkebunan sebagai inti melakukan kemitraan yang saling menguntungkan, saling menghargai, memperkuat, bertanggung jawab, dan saling ketergantungan dengan masyarakat disekitar perkebunan sebagai plasma. Perusahaan dan petani peserta plasma sebaiknya harus bermitra. Pasalnya adanya kemitraan akan membantu memperbesar skala usaha petani dan meningkatkan efisiensi produksi perusahaan (Sunarko, 2009: 10).

Keberhasilan Indonesia menjadi produsen CPO terbesar dunia tahun 2006 dimana sekitar 40% bersumber dari perkebunan rakyat, tidak datang sendiri melainkan hasil dari kebijakan ekonomi benar dalam agribisnis kelapa sawit. Kebijakan ekonomi yang dimaksud adalah kebijakan Perkebunan Inti Rakyat (PIR) dan pengembangan Perkebunan Besar Swasta Nasional (PBSN), yang oleh banyak pihak diakui keberhasilannya (Sipayung, 2011: 156).

Dalam kebijakan PIR, yang bertindak sebagai inti adalah perkebunan negara (BUMN) dan perkebunan swasta. Sedangkan plasma adalah (calon-calon) perkebunan rakyat. Tugas dan tanggung jawab inti antara lain membangun dan memelihara kebun-kebun calon plasma, mempersiapkan, dan membina kemampuan calon plasma sejak awal pembangunan kebun, serta ikut memelihara dan mengelola kebun dibawah bimbingan inti (Sipayung, 2011: 156).

Melalui kebijakan PIR dengan berbagai variasi pelaksanaannya, telah membawa perubahan revolusioner dalam agribisnis minyak sawit di Indonesia khususnya perkebunan kelapa sawit. Luas areal perkebunan kelapa sawit meningkat dari hanya sekitar 294 ribu ha tahun 1980, menjadi sekitar 4 juta hektare tahun 2000 atau meningkat hampir 20 kali lipat. Hal yang lebih revolusioner lagi adalah meningkatnya perkebunan rakyat dari hanya 6 ribu hektare menjadi 1,1 juta hektare atau hampir 200 kali lipat dalam periode (Sipayung, 2011: 157).

Melihat keberhasilan dan kebijakan PIR yang menghasilkan percepatan pengembangan perkebunan kelapa sawit di Indonesia, ternyata membangun

kepercayaan baru kepada agribisnis minyak sawit, baik investor, individu masyarakat, maupun dunia perbankan. hal ini tercemin dari peningkatan luas perkebunan kelapa sawit yang cepat setelah tahun 2000 dimana tidak ada lagi fasilitas bantuan dari pemerintah. Dalam waktu 10 tahun (2000-2010), perkebunan kelapa sawit Indonesia naik dari 4,1 juta hektar menjadi sekitar 8 juta hektar atau naik dua kali lipat. Peningkatan yang cepat terjadi pada perkebunan rakyat yang meningkat sekitar 3 kali lipat dari 1,1 juta hektar menjadi 3,3 juta hektar pada periode yang sama (Sipayung, 2011: 158).

Kemitraan usaha pertanian merupakan salah satu instrumen kerja sama yang mengacu kepada terciptanya suasana keseimbangan, keseimbangan, keselarasan, dan keterampilan yang didasari saling percaya antara perusahaan mitra dan kelompok melalui perwujudan sinergi kemitraan, yaitu terwujudnya hubungan yang saling menguntungkan, saling membutuhkan, dan saling memperkuat (Martodireso, 2002: 8).

Kemitraan Perusahaan Inti Rakyat (PIR) merupakan kemitraan perkebunan generasi pertama yang dimulai pada tahun 1980-an. Program PIR merupakan pola pengembangan perkebunan rakyat dengan menggunakan perkebunan besar sebagai pelaksana pengembangan kebun plasma. Pola kemitraan Inti-Plasma merupakan hubungan antar petani, kelompok tani, atau kelompok mitra sebagai plasma dengan perusahaan inti yang bermitra usaha. Perusahaan inti menyediakan lahan, sarana produksi, bimbingan teknis, manajemen, menampung dan mengolah, serta memasarkan hasil produksi. Sementara itu, kelompok mitra bertugas memenuhi kebutuhan perusahaan inti sesuai dengan persyaratan yang telah disepakati (Sumardjo, 2004: 22).

F. Skala Liekert

Skala liekert merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam penelitian berupa survey. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala liekert responden menentukan tingkat persejutan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia (Nazir, 2003:338). Biasanya digunakan lima pilihan skala dengan format :

1. Sangat Puas
2. Puas
3. Ragu-ragu
4. Tidak Puas
5. Sangat Tidak Puas

Menurut Nazir (2003:338), prosedur dalam membuat skala liekert adalah sebagai berikut :

- a. Peneliti mengumpulkan *item-item* yang cukup banyak, relevan dengan masalah yang diteliti, dan terdiri dari item yang cukup jelas disukai dan tidak disukai.
- b. Kemudian *item-item* tersebut dicoba kepada sekelompok responden yang cukup representatif dari populasi yang ingin diteliti.
- c. Responden diminta mengecek semua *item* sesuai dengan tingkat setuju atau tidak setuju.
- d. Total skor dari masing-masing individu adalah penjumlahan dari skor masing masing item individu tersebut.
- e. Respon dianalisis untuk mengetahui *item-item* mana yang sangat nyata batasannya antara skor tinggi dan skor rendah dalam skala total. *Item-item* yang tidak menunjukkan beda yang nyata, apakah masuk kedalam skor tinggi atau skor rendah dibuang untuk mempertahankan konsistensi pertanyaan.

G. Penelitian Terdahulu

Edi Rusandi (2004), melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota koperasi karyawan Omedata (K2O) di PT. Omedata Elektronik Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mengetahui bagaimana penilaian anggota terhadap kualitas pelayanan K2O dan mengetahui bagaimana harapan, loyalitas, dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi loyalitas anggota K2O. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sejarah karyawan, produk K2O, jetentuan umum K2O, kinerja kualitas pelayanan K2O, harapan anggota terhadap kualitas pelayanan K2O, kepentingan anggota terhadap kualitas pelayanan K2O, loyalitas anggota K2O sedangkan untuk metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode survey.

Sumadi (2001), melihat bagaimana persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan KUD di Kabupaten Sleman, tujuan penelitian ini yaitu melihat sistem pelayanan yang berupa ketepatan waktu dalam melayani anggota, kecepatan dalam melayani anggota, keramahan karyawan, perbaikan gangguan listrik dan pelayanan pembayaran rekening listrik. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari jenis pelayanan usaha ekonomis KUD, anggota koperasi, konsumen, standar pelayanan koperasi, serta persepsi anggota dan kualitas pelayanan, sedangkan metode yang digunakan yaitu metode purposive sampling dengan menggunakan alat statistik rata-rata.

Ramita (2011), mengukur kinerja dengan Balanced Scorecard pada unit simpan pinjam koperasi simpan pinjam Koperasi Serba Usaha (KSU) Mekar Surya Karanganyar. Tujuan peneliti yaitu mengkaji kinerja usaha melalui empat perspektif, yaitu perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada badan usaha berbentuk koperasi. Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti mengukur kinerja KUD berdasarkan satu perspektif saja yaitu perspektif pelanggan yang mana pelanggan yang dimaksud disini yaitu anggota dari KUD Remaja Makmur. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data umum perusahaan

dan data khusus perusahaan, sedangkan untuk metode analisa peneliti menggunakan metode uji validasi data.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu

Penelitian dilakukan di KUD Remaja Makmur Blok A Sitiung IV, Kecamatan Koto Besar, Kabupaten Dharmasraya. Lokasi penelitian ini dipilih secara sengaja (*purposive*) karena koperasi Remaja Makmur merupakan salah satu koperasi berprestasi di Kabupaten Dharmasraya dan merupakan koperasi terbaik di Tingkat Nasional pada tahun 2011 (Lampiran 1). Selain itu, koperasi ini dipilih dengan pertimbangan

1. KUD Remaja Makmur termasuk koperasi yang aktif di Kabupaten Dharmasraya (Lampiran 2).
2. KUD Remaja Makmur telah mendapatkan berbagai macam penghargaan baik ditingkat daerah maupun ditingkat nasional.

Penelitian ini telah dilaksanakan selama kurang lebih satu bulan, terhitung sejak dikeluarkannya surat rekomendasi penelitian dari Fakultas Pertanian Universitas Andalas yaitu pada bulan Juni-Juli 2014.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa dengan tujuan untuk membuat deskriptif, gambaran, atau lukisan secara otomatis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki (Nazir, 2003:54).

Metode ini digunakan karena penelitian lebih difokuskan pada suatu lembaga yakni koperasi. Dengan metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara lebih detail mengenai keadaan koperasi selama periode tertentu dengan cukup mendalam dan menyeluruh (Nazir, 2003: 12).

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Metode studi kasus yaitu metode penelitian tentang status subjek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas. Tujuan dari metode ini adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter yang khas dari kasus ataupun status dari individu yang kemudian dari sifat-sifat yang khas tersebut akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum (Nazir, 2011: 57). Alasan menggunakan metode studi kasus dalam penelitian ini karena peneliti ingin mengumpulkan data pada KUD Remaja Makmur, Kecamatan Koto Besar Kabupaten Dharmasraya secara konkrit dan lebih rinci serta bagaimana peran yang diambil oleh koperasi ini dalam melayani para anggota disetiap unit usahanya.

C. Metode Pengambilan Responden

Pemilihan responden dilakukan berdasarkan teknik *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel dari suatu populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2011: 122). Jumlah responden yang diambil sebanyak 30 orang, berasal dari populasi 497 orang. Pengambilan responden berdasarkan kriteria yang ditentukan peneliti yaitu para anggota yang masih aktif dalam kegiatan KUD dengan pertimbangan responden adalah anggota yang sudah bergabung diatas 5 tahun dalam KUD Remaja Makmur, merupakan petani kelapa sawit dan bukan petani kelapa sawit, memiliki kebun yang merupakan milik sendiri, anggota yang menggunakan jasa unit usaha dari KUD, serta anggota yang aktif dalam pertemuan yang diadakan oleh KUD.

Kriteria dari pengambilan sampel untuk anggota KUD Pemilihannya perlu dihubungkan dengan tujuan penelitian serta banyaknya variabel yang ingin dikumpulkan (Sugianto, 2003: 84).

Selain itu metode pengambilan responden dengan menggunakan informan kunci yang berasal dari pihak internal dan eksternal koperasi. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut :

1. Pihak internal yang terdiri dari 1 orang ketua KUD, 6 orang kepala unit usaha, dan 1 orang pengawas KUD.
2. Pihak eksternal koperasi yang terdiri dari Dinas Koperasi Kabupaten Dharmasraya.

D. Metode Pengambilan Data

1. Data Primer

Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur, yang bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dengan membuat daftar pertanyaan (kuisisioner). Wawancara yang dilakukan dengan informan kunci (Pengurus KUD) merupakan wawancara mendalam. Selain itu, data primer juga diperoleh dari anggota KUD Remaja Makmur yang menjadi responden dengan memberikan daftar pertanyaan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang berbentuk tulisan atau dokumen yang berhubungan dengan permasalahan penelitian yang didapat dari lembaga yang terkait dengan penelitian ini. Data sekunder diperoleh dari data yang telah tersedia di KUD Remaja Makmur, Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Dharmasraya, Dinas Pertanian Kabupaten Dharmasraya yang berupa data prestasi KUD dan data aktif KUD.

E. Topik Data

1. Untuk tujuan pertama yaitu, Mendeskripsikan unit usaha yang di KUD Remaja Makmur topik data yang diamati adalah :
 - a. Gambaran tentang motif pendirian unit usaha.
 - b. Produk dan jasa apa yang disediakan dalam unit usaha.
 - c. Sistem pengelolaan unit usaha.
 - d. Profil sumber daya manusia di dalam KUD.
2. Untuk tujuan kedua, yaitu mendeskripsikan tingkat kepuasan anggota KUD terhadap pelayanan masing-masing unit usaha yang dijalankan oleh KUD topik data yang diamati adalah :
 - a. Aspek organisasi KUD.
 - b. Aspek produk dan jasa yang disediakan.
 - c. Aspek penyediaan informasi bagi anggota.
 - d. Aspek kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan.
 - e. Aspek unit usaha yang dikelola.

F. Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penyelesaian tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan unit usaha didalam KUD maka dilakukan analisa deskriptif kualitatif, yaitu dengan menjelaskan keadaan yang sebenarnya sesuai dengan kondisi di tempat penelitian.
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota digunakan analisis data digunakan analisa data deskriptif kuantitatif, dengan teknik analisa data menggunakan alat analisa liekert yaitu melakukan pembobotan terhadap setiap aspek yang diamati dengan melihat tanggapan responden mengenai pelayanan KUD di tempat penelitian. Kepada responden diberikan pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban dengan skala 1 sampai 5, dengan keterangan sebagai berikut :

- 1 = Tidak Puas
- 2 = Kurang Puas
- 3 = ragu-ragu
- 4 = Puas
- 5 = Sangat Puas

Nilai bobot yang diperoleh dari responden dijumlahkan dan kemudian dicari persentasenya. Skor dari masing - masing responden kemudian akan dijumlahkan pada setiap variabel - variabel yang dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Jumlah Skor} = \sum \text{pernyataan} \times \text{Nilai Bobot}$$

Penilaian kepuasan anggota terhadap pelayanan KUD dapat dikategorikan menjadi tiga dengan rentang skor dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Rentang skor} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{3}$$

3

(Singarimbun, 1994:249)

Skor dari masing-masing responden kemudian akan dijumlahkan pada setiap variabel-variabel yang ditanyakan. Dari jumlah skor tersebut kemudian dirata-ratakan sehingga diperoleh penilaian rata-rata responden dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{array}{lcl} \text{Penilaian Rata-Rata} & = & \frac{\text{Total Skor Setiap Variabel Pernyataan}}{\text{Jumlah Responden}} \\ \text{per responden} & & \end{array}$$

Untuk persentase skor masing-masing variabel didapatkan dengan cara:

$$\begin{array}{lcl} \% \text{ Skor masing- masing} & = & \frac{\text{Total Skor Setiap Variabel Pernyataan} \times 100 \%}{\text{Skor Tertinggi}} \\ \text{variabel} & & \end{array}$$

(Afriandini, 2009)

Untuk mengetahui penilaian tanggapan masing-masing responden terhadap pelayanan pengurus KUD diajukan pernyataan kepada anggota KUD dengan menggunakan kuisioner. Penilaian responden anggota KUD terhadap pelayanan pengurus KUD Remaja Makmur dapat dilihat sebagai berikut :

- 1. Untuk mengindentifikasi aspek organisasi KUD diajukan 7 pernyataan.
Skor terendah yang keluar untuk masing-masing responden adalah 7 dan skor tertinggi adalah 35. Kriteria penilaian rata-rata tanggapan responden terhadap aspek organisasi adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Aspek Organisasi KUD Remaja Makmur.

No	Rentang Skor	% Skor	Penilaian Tingkat Kepuasan
1.	7 - 16	20 – 46	Rendah
2.	17 – 25	48 – 71	Sedang
3.	26 – 35	74 – 100	Tinggi

Kategori penilaian tingkat kepuasan anggota untuk aspek organisasi adalah sebagai berikut :

- a. Rendah dengan rentang skor (7-16), yaitu pihak KUD tidak mengelola organisasi dengan baik. Pihak pengurus hanya menjalankan KUD seadanya saja. Pelatihan bagi pengurus pun tidak diberikan, para pengurus tidak bekerja sesuai dengan jabatannya dan selain itu KUD tidak melibatkan anggota dalam semua kegiatan yang dijalankan. KUD dapat dikatakan jalan ditempat sehingga tidak bisa mensejahterakan anggota.
- b. Sedang dengan rentang skor (17-25), yaitu pihak pengurus telah bekerja dengan baik dalam pengelolaan KUD. Para pengurus sudah bekerja sesuai dengan jabatannya tetapi membutuhkan waktu yang cukup lama untuk membangun KUD, apa yang diberikan oleh pemerintah hanya dijalankan

seadanya saja tanpa memikirkan keuntungan yang akan diperoleh KUD dan anggota kedepannya.

- c. Tinggi dengan rentang skor (26-35), yaitu pihak pengurus sudah menjalankan KUD dengan baik sehingga dapat membuat KUD menjadi maju dan angota menjadi sejahtera. Selain itu para pengurus selalu bekerja dengan baik, anggota ikut dilibatkan dalam setiap keputusan yang ingin diambil oleh pengurus. Bentuk bantuan yang datang telah dilaksanakan dengan sebaik-baiknya sehingga KUD dapat menjadi lebih baik lagi.
2. Untuk mengidentifikasi aspek produk dan jasa yang disediakan oleh KUD diajukan 4 pernyataan. Skor terendah yang keluar untuk masing-masing responden adalah 4 dan skor tertinggi adalah 20. Kriteria penilaian tingkat kepuasan anggota terhadap aspek produk dan jasa adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Aspek Produk dan Jasa di KUD Remaja Makmur

No	Rentang Skor	% Skor	Penilaian Tingkat Kepuasan
1.	4 – 8	20 – 40	Rendah
2.	9 – 13	45 – 65	Sedang
3.	14 – 20	70 – 100	Tinggi

Kategori penilaian tingkat kepuasan anggota untuk aspek produk dan jasa adalah sebagai berikut :

- a. Rendah dengan rentang skor (4-8), yaitu produk dan jasa yang disediakan oleh pihak KUD tidak sesuai dengan kebutuhan anggota. Kelengkapan dan harga yang ditawarkan sangat merugikan anggota dan masyarakat sekitar.
- b. Sedang dengan rentang skor (9-13), yaitu produk dan jasa yang disediakan telah sesuai dengan kebutuhan anggota. Dalam hal

penetapan harga pihak KUD tidak mau memberatkan para anggota dan masyarakat sekitar karena pihak KUD ingin mensejahterakan anggota.

- c. Tinggi dengan rentang skor (14-20), yaitu produk dan jasa yang disediakan telah sesuai dengan kebutuhan anggota dan masyarakat sekitar. Harga yang ditawarkan cukup wajar bahkan ada beberapa produk yang harganya jauh lebih murah dibandingkan ditempat lain. Kelengkapan barang serta jenis barang yang disediakan selalu beragam sehigga pihak KUD mampu dan sanggup untuk mensejahterakan para anggota.
3. Untuk mengidentifikasi aspek ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan yang dilakukan pihak pengurus diajukan 6 pernyataan. Skor terendah yang keluar untuk masing-masing responden adalah 6 dan skor tertinggi adalah 30. Kriteria penilaian tingkat kepuasan anggota terhadap aspek ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan yang ada di KUD Remaja Makmur

No	Rentang Skor	% Skor	Penilaian Tingkat Kepuasan
1.	6 – 13	20 – 43	Rendah
2.	14 – 21	47 – 70	Sedang
3.	22 – 30	73 – 100	Tinggi

Kategori penilaian tingkat kepuasan anggota untuk aspek ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Rendah dengan rentang skor (6-13), yaitu pelayanan yang diberikan pihak pengurus tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh anggota. Pihak pengurus tidak bisa memenuhi keinginan anggota dan tidak tepat waktu

- dalam penyediaan kebutuhan anggota. Prosedur yang diterapkan oleh pengurus terlalu rumit dan mempersulit anggota, fasilitas untuk anggota tidak memadai sehingga anggota mengalami kesulitan dalam menjalankan kegiatan usaha tani mereka.
- b. Sedang dengan rentang skor (14-21), pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan anggota tetapi para pengurus tidak cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan anggota. Fasilitas dan bentuk kinerja para pengurus yang disediakan seadanya dan pihak pengurus ragu-ragu untuk menyediakan sarana dan prasarana bagi anggota.
 - c. Tinggi dengan rentang skor (22-30), yaitu pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan anggota dan masyarakat sekitar. Para pengurus sangat cepat tanggap dan mengerti akan kebutuhan para anggota. prosedur yang diterapkan oleh pihak KUD tidak mempersulit anggota dan masyarakat sekitar karena pihak pengurus ingin semua yang mereka lakukan untuk kebaikan para anggota dan masyarakat sekitar. Fasilitas yang disediakan selalu berorientasi untuk kebaikan anggota dan masyarakat sekitar sehingga para anggota merasa puas dengan kinerja para pengurus.
4. Untuk mengidentifikasi aspek penyediaan informasi yang diberikan oleh pihak pengurus diajukan 4 pernyataan. Skor terendah yang keluar untuk masing-masing responden adalah 4 dan skor tertinggi adalah 20. Kriteria penilaian tingkat kepuasan anggota terhadap aspek penyediaan informasi adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penyediaan Informasi yang Dilakukan Pihak KUD Remaja Makmur

No	Rentang Skor	% Skor	Penilaian Tingkat Kepuasan
1.	4 – 8	20 – 40	Tidak Baik
2.	9 – 13	45 – 65	Cukup Baik
3.	14 – 20	70 – 100	Baik

Kategori penilaian tingkat kepuasan anggota untuk aspek penyediaan informasi dalam adalah sebagai berikut :

- a. Rendah dengan rentang skor (4-8), yaitu pihak KUD tidak memberikan informasi yang akurat bagi para anggota sehingga para anggota kesulitan untuk menjalankan usaha tani yang mereka miliki. Para pengurus juga tidak transparan dalam melakukan penyusunan laporan KUD.
- b. Sedang dengan rentang skor (9-13), yaitu pengurus KUD sudah transparan dengan anggota dalam hal penyusunan laporan dan dalam hal yang menyangkut keuangan KUD. Pengurus memberikan informasi yang dapat menunjang kebutuhan anggota sehingga anggota merasa terbantu dalam melakukan usaha tani yang mereka miliki.
- c. Tinggi dengan rentang skor (14-20), yaitu pihak pengurus KUD selalu berusaha memberikan informasi yang dibutuhkan oleh para anggota. Selain itu pengurus memperbarui informasi yang mereka cari untuk keuntungan anggota. Transparansi yang dilakukan oleh pihak pengurus sangat jelas sehingga anggota tidak curiga dan merasa kecewa dengan laporan yang disusun oleh pengurus terutama yang menyangkut dengan keuangan. Akses data yang mudah pun juga disediakan oleh pengurus jika ada anggota dan pihak dari luar KUD yang membutuhkannya. Karena pihak KUD berpendapat informasi yang mereka miliki telah tepat dan telah sesuai dengan kebutuhan anggota.

5. Untuk mengidentifikasi aspek unit usaha yang dikelola oleh pihak KUD dirinci sesuai dengan jenis unit usaha. Kriteria penilaian tingkat kepuasan anggota terhadap aspek unit usaha adalah sebagai berikut:
- a. Untuk unit usaha kebun yang dikelola KUD diajukan 4 pernyataan. Skor terendah untuk Skor terendah yang keluar untuk masing-masing responden adalah 4 dan skor tertinggi adalah 20. Kriteria penilaian tingkat kepuasan anggota terhadap unit kebun adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Unit Usaha Kebun di KUD Remaja Makmur

No	Rentang Skor	% Skor	Penilaian Tingkat Kepuasan
1.	4 – 8	20 – 40	Rendah
2.	9 – 13	45 – 65	Sedang
3.	14 – 20	70 – 100	Tinggi

- i. Rendah dengan rentang skor (4-8), yaitu unit usaha kebun yang dikelola oleh pihak KUD tidak memiliki sistem kerja yang baik dan merugikan anggota. Informasi dan pengetahuan tentang pengelolaan kebun milik petani tidak diberikan oleh pihak KUD selain itu KUD membatasi kebutuhan anggota dan tidak memberikan kebebasan pada anggota untuk menentukan saprodi yang mereka butuhkan.
- ii. Sedang dengan rentang skor (9-13), anggota telah diberikan kebebasan untuk pemilihan saprodi yang mereka inginkan. Tetapi sistem kerja masih belum menguntungkan anggota dan menyulitkan anggota. Bantuan yang datang dari pihak luar KUD tidak dibagi secara merata kepada anggota
- iii. Tinggi dengan rentang skor (14-20), yaitu anggota telah diberikan kesempatan untuk memilih jenis saprodi yang mereka butuhkan.

Selain itu sistem kerja yang dibuat oleh pihak KUD telah menguntungkan anggota dan anggota tidak merasa keberatan sama sekali. Bentuk informasi yang diberikan oleh pihak pengurus merupakan informasi yang sesuai serta bisa membuat anggota lebih mengerti dan paham sehingga gampang dimengerti oleh anggota.

- b. Untuk unit usaha transportasi yang dikelola KUD diajukan 4 pernyataan untuk responden. Skor terendah untuk skor terendah yang keluar untuk masing-masing responden adalah 4 dan skor tertinggi adalah 20. Kriteria penilaian tingkat kepuasan anggota terhadap unit transportasi adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Unit Transportasi di KUD Remaja Makmur

No	Rentang Skor	% Skor	Penilaian Tingkat Kepuasan
1.	4 – 8	20 – 40	Rendah
2.	9 – 13	45 – 65	Sedang
3.	14 – 20	70 – 100	Tinggi

- i. Rendah dengan rentang skor (4-8), yaitu KUD tidak menjelaskan mekanisme penggunaan pemakaian transportasi untuk menunjang kegiatan usaha tani anggota selain itu bentuk pengangkutan yang dijalankan oleh KUD tidak merata sehingga TBS milik anggota sering ketinggalan yang mengakibatkan anggota mengalami kerugian.
- ii. Sedang dengan rentang skor (9-13), penjelasan mengenai penggunaan alat transportasi telah diberikan KUD kepada para anggota sehingga dapat membantu kegiatan usaha tani anggota.
- iii. Tinggi dengan rentang skor (14-20), KUD menjelaskan dengan rinci bagaimana sistem kerja unit transportasi yang akan

digunakan untuk mengangkut TBS milik anggota. Selain itu pengelolaan unit transportasi dilakukan dengan baik oleh pengurus dan tidak merugikan anggota. Pergiliran dilakukan secara adil karena unit transportasi merupakan asset bersama yang dimiliki oleh anggota dan KUD.

- c. Untuk unit usaha saprodi yang dikelola oleh KUD diajukan 4 pernyataan untuk responden. Skor terendah yang keluar untuk masing-masing responden adalah 4 dan skor tertinggi adalah 20. Kriteria penilaian tingkat kepuasan anggota terhadap unit saprodi adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Unit Saprodi

No	Rentang Skor	% Skor	Penilaian Tingkat Kepuasan
1.	4 – 8	20 – 40	Rendah
2.	9 – 13	45 – 65	Sedang
3.	14 – 20	70 – 100	Tinggi

- i. Rendah dengan rentang skor (4-8), yaitu saprodi yang disediakan oleh pihak KUD tidak lengkap dan tidak bisa memenuhi kebutuhan anggota serta harga yang ditawarkan pun terlalu mahal.
- ii. Sedang dengan rentang skor (9-13), saprodi yang disediakan sudah bisa memenuhi kebutuhan KUD tetapi kelengkapan serta variasi produk masih sedikit sehingga anggota tidak bisa memilih produk saprodi yang mereka inginkan.
- iii. Tinggi dengan rentang skor (14-20), saprodi yang disediakan oleh pihak KUD sudah lengkap dan bisa memenuhi kebutuhan para anggota. Selain itu harga yang ditawarkan oleh pihak KUD tidak memberatkan anggota bahkan lebih murah dari tempat-tempat

lain. Produk yang disediakan pun beraneka ragam sehingga para anggota bebas memilih apa yang mereka butuhkan.

- d. Untuk unit waserda yang dikelola oleh KUD diajukan 4 pernyataan untuk responden. Skor terendah yang keluar untuk masing-masing responden adalah 4 dan skor tertinggi adalah 20. Kriteria penilaian tingkat kepuasan anggota terhadap unit waserda adalah sebagai berikut

Tabel 8. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Unit Waserda di KUD Remaja Makmur

No	Rentang Skor	% Skor	Penilaian Tingkat Kepuasan
1.	4 – 8	20 – 40	Rendah
2.	9 – 13	45 – 65	Sedang
3.	14 – 20	70 – 100	Tinggi

- i. Rendah dengan rentang skor (4-8), yaitu pengelolaan unit waserda dilakukan secara tidak baik, produk yang disediakan pun juga tidak lengkap, kebutuhan para anggota tidak dapat terpenuhi oleh pihak pengelola unit usaha.
- ii. Sedang dengan rentang skor (9-13), produk yang ada didalam waserda sudah dapat memenuhi kebutuhan anggota. Kelengkapan produk sangat diperhatikan oleh pengelola unit waserda.
- iii. Tinggi dengan rentang skor (14-20), unit waserda telah dikelola dengan baik oleh pihak pengurus. Kelengkapan dan pelayanan kepada anggota dan masyarakat sekitar sangat diperhatikan oleh para pengurus. Selain itu pihak pengelola juga telah menerapkan sistem pembayaran secara cash dan kredit untuk mempermudah anggota dan masyarakat sekitar.

- e. Untuk unit simpan pinjam yang dikelola oleh KUD diajukan 4 pernyataan untuk responden. Skor terendah yang keluar untuk masing-masing responden adalah 4 dan skor tertinggi adalah 20. Kriteria penilaian tingkat kepuasan anggota terhadap unit simpan pinjam adalah sebagai berikut :

Tabel 9 Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Unit Simpan Pinjam di KUD Remaja Makmur

No	Rentang Skor	% Skor	Penilaian Tingkat Kepuasan
1.	4 – 8	20 – 40	Rendah
2.	9 – 13	45 – 65	Sedang
3.	14 – 20	70 – 100	Tinggi

- i. Rendah dengan rentang skor (4-8), yaitu prosedur peminjaman yang diberikan kepada anggota sangat rumit dan memberatkan anggota, bunga yang ditetapkan sangat tinggi serta penjelasan kredit tidak diberikan oleh pihak pengelola unit simpan pinjam.
- ii. Sedang dengan rentang skor (9-13), prosedur peminjaman yang diberikan tidak rumit, kemudian penjelasan mengenai kredit dilakukan dengan cara yang mudah dipahami dan dimengerti oleh anggota.
- iii. Tinggi dengan rentang skor (14-20), pihak pengelola unit simpan pinjam mengelola unit simpan pinjam dengan baik, para pengurus menjaga keamanan simpanan para anggota. Bunga yang diterapkan tidak memberatkan anggota bahkan lebih ringan dari lembaga pinjaman lainnya. Dalam hal penjelasan prosedur pihak pengurus memberikan penjelasan dengan yang mudah dimengerti oleh para anggota sehingga anggota merasa puas dengan pelayanan unit simpan pinjam yang ada di KUD.

- f. Untuk unit rekening listrik yang dikelola oleh KUD diajukan 3 pernyataan untuk responden. Skor terendah yang keluar untuk masing-masing responden adalah 3 dan skor tertinggi adalah 15. Kriteria penilaian tingkat kepuasan anggota terhadap unit rekening listrik adalah sebagai berikut :

Tabel 10. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggot Terhadap Unit Rekening Listrik di KUD Remaja Makmur

No	Rentang Skor	% Skor	Penilaian Tingkat Kepuasan
1.	3 – 6	20 – 40	Rendah
2.	7 – 10	46 – 66	Sedang
3.	11 – 15	73 – 100	Tinggi

- i. Rendah dengan rentang skor (3-6), yaitu proses pembayaran yang sering macet, dan saldo rekening listrik yang sering habis.
 - ii. Sedang dengan rentang skor (7-10), proses pembayaran dilakukan dengan lancar, para pengurus menyediakan saldo rekening listrik cadangan agar tidak kehabisan.
 - iii. Tinggi dengan rentang skor (11-15), pengelolaan rekening listrik dilakukan dengan cara yang baik dan tidak mengganggu pelayanan di unit lainnya. Selain itu proses pembayaran rekening listrik tidak hanya diperuntukkan bagi anggota saja tetapi masyarakat sekitar juga bisa membayar rekening listrik di KUD. selama dijalankan unit ini tidak melanggar kerja sama dengan pihak PLN sehingga pihak PLN tetap mau bekerja sama dengan KUD Remaja Makmur.
- g. Untuk unit alat berat yang dikelola oleh KUD diajukan 3 pernyataan untuk responden. Skor terendah yang keluar untuk masing-masing responden adalah 3 dan skor tertinggi adalah 15. Kriteria penilaian

tingkat kepuasan anggota terhadap unit alat berat adalah sebagai berikut :

Tabel 11. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Unit Alat Berat di KUD Remaja Makmur

No	Rentang Skor	% Skor	Penilaian Tingkat Kepuasan
1.	3 – 6	20 – 40	Rendah
2.	7 – 10	46 – 66	Sedang
3.	11 – 15	73 – 100	Tinggi

- i. Rendah dengan rentang skor (3-6), tidak adanya perawatan yang dilakukan pihak pengurus terhadap unit alat berat yang dimiliki serta alat berat juga tidak membantu kegiatan usaha tani anggota
- ii. Sedang dengan rentang skor (7-10), pengelolaan alat berat sudah dilakukan dengan baik dan perawatan alat berat juga rutin dilakukan oleh pihak pengurus.
- iii. Tinggi dengan rentang skor (11-15), anggota merasa terbantu dengan adanya alat berat ini seperti kegiatan pembukaan jalan ke lahan anggota. Perawatan rutin selalu dilakukan oleh pihak pengurus dan selain itu pihak KUD juga memperbolehkan masyarakat sekitar menggunakan alat berat ini dengan sistem sewa. Hasil sewa ini nantinya akan digunakan untuk tambahan biaya perawatan alat berat.

h. Untuk unit elektronik yang dikelola oleh KUD diajukan 3 pernyataan untuk responden. Skor terendah yang keluar untuk masing-masing responden adalah 3 dan skor tertinggi adalah 15. Kriteria penilaian tingkat kepuasan anggota terhadap unit elektronik adalah sebagai berikut :

Tabel 12. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Unit Elektronik di KUD Remaja Makmur

No	Rentang Skor	% Skor	Penilaian Tingkat Kepuasan
1.	3 – 6	20 – 40	Rendah
2.	7 – 10	46 – 66	Sedang
3.	11 – 15	73 – 100	Tinggi

- i. Rendah dengan rentang skor (3-6), produk elektronik yang disediakan seadanya saja dan pengelolaan unit tidak berjalan dengan baik
- ii. Sedang dengan rentang skor (7-10), produk elektronik yang disediakan merupakan produk terbaru dan produk yang menjadi kebutuhan para anggota dan masyarakat sekitar.
- iii. Tinggi dengan rentang skor (11-15), sistem pembayaran yang diterapkan secara cash dan kredit sehingga tidak memberatkan anggota dan masyarakat sekitar selain itu, kelengkapan produk elektronik yang disediakan juga dilakukan dengan baik. Anggota dan masyarakat juga dapat memesan produk yang mereka inginkan sesuai dengan bentuk kebutuhan mereka.

Selanjutnya, skor dari masing-masing responden dalam setiap penilaian aspek tersebut akan dijumlahkan sehingga didapatkan total penilaian seluruh responden terhadap semua aspek. Kemudian dari total penilaian skor tersebut di rata-ratakan dengan membagi total skor tersebut dengan jumlah responden sehingga diperoleh rata-rata skor per responden.

Jumlah semua pernyataan terhadap tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan pengurus KUD Remaja Makmur adalah 50 sehingga didapat skor terendah 50 dan skor tertinggi adalah 250. Maka kriteria rata-rata penilaian anggota terhadap pelayanan pengurus KUD Remaja Makmur adalah sebagai berikut:

Tabel 13. Tabel Total Rata-rata Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Pengurus KUD Remaja Makmur :

No	Rentang Skor	% skor	Penilaian Tingkat Kepuasan
1.	50 – 116	20 – 46	Rendah
2.	117 – 183	47 – 73	Sedang
3.	184 – 250	74 – 100	Tinggi

Kategori penilaian total rata-rata tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan pengurus KUD Remaja Makmur adalah sebagai berikut :

1. Rendah, yaitu semua unit usaha yang ada didalam KUD tidak berjalan dengan baik. Para pengurus tidak bekerja sesuai dengan jabatan dan pelayanan yang diberikan kepada anggota tidak sesuai dengan harapan dan apa yang diinginkan oleh para anggota.
2. Sedang, yaitu KUD remaja makmur mengelola unit usaha secara baik dan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para anggota. Unit usaha yang ada selalu berkembang dengan ditunjang pelayanan para pengurus yang sudah sesuai dengan harapan anggota sehingga membuat KUD menjadi lebih baik.
3. Tinggi, yaitu pengelolaan KUD dilakukan secara baik dan para pengurus selalu memperbaiki kualitas pelayanan mereka. Fasilitas yang dimiliki oleh KUD tergolong sangat lengkap sehingga para anggota merasa puas dan sangat terbantu dengan kegiatan yang dilakukan oleh pihak KUD. semua unit usaha yang dijalankan mengalami kemajuan dari sejak berdiri bahkan pihak KUD berusaha untuk menambah kembali unit usaha yang dapat menunjang kegiatan usaha tani anggota dan kebutuhan masyarakat sekitar. Kebijakan yang dibuat oleh pihak KUD merupakan kebijakan yang dapat diterima dan membuat para anggota menjadi lebih sejahtera sehingga para anggota tetap berada dan tetap bertahan di KUD Remaja Makmur.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Kondisi Geografis Nagari Koto Laweh

Nagari Koto Laweh merupakan salah satu Nagari yang terletak di Kecamatan Koto Besar Kabupaten Dharmasraya. Nagari ini merupakan salah satu Nagari yang dikelilingi oleh perkebunan kelapa sawit dan perkebunan karet. Secara geografis Nagari Koto Laweh terletak pada posisi $101^{\circ} 23' 57''$ BT – $101^{\circ} 42' 20''$ BT sampai dengan $1^{\circ} 05' 03''$ LS- $1^{\circ} 21' 30''$ LS. Wilayah ini berada di ketinggian 113 m dpl dan memiliki rata-rata curah hujan 234.33mm/ bulan serta luas wilayah 488.19 Km. Luas nagari Koto Laweh sendiri yaitu 27,26 Km² dan adapun batas administrasi Nagari Koto Laweh adalah :

- a. Sebelah Utara : Nagari Koto Tinggi
- b. Sebelah Selatan : Nagari Sinamar, Kecamatan Asam Jujuhan
- c. Sebelah Barat : Nagari Bonjol
- d. Sebelah Timur : Nagari Koto Gadang

Kondisi topografi Nagari Koto Laweh umumnya merupakan lahan datar dengan ketinggian antara 113 m sampai dengan 120 m dari permukaan laut serta curah hujan 2000- 3000 mm/bulan, suhu di Nagari Koto Laweh berkisar antara 27°C – 30°C . Akses ke nagari ini cukup memerlukan waktu yang lama karena nagari ini merupakan nagari yang memiliki kondisi jalan yang tidak baik dan sering mengalami kerusakan.

2. Kondisi Demografis Nagari Koto Laweh

Jumlah penduduk menurut jenis kelamin di Kecamatan Koto Besar Tahun 2010 yaitu perempuan berjumlah 11.013 jiwa dan laki-laki berjumlah 11.843 jiwa. Sedangkan untuk nagari Koto Laweh sendiri perempuan berjumlah 1.327 jiwa dan laki-laki 1.326 jiwa. Pembagian penduduk nagari Koto Laweh berdasarkan jorong dapat dilihat dalam Tabel di bawah ini.

Tabel 14. Jumlah Penduduk berdasarkan Jorong.

No	Jorong	Jenis kelamin (orang)	
		Laki-laki	Perempuan
1.	Bukit Gading	246	253
2.	Bukit Makmur	313	302
3.	Koto Tengah	324	337
4.	Koto Panjang	264	257
5.	Durian Gadang	179	178
Jumlah		1326	1327

Sumber : BPS Kab. Dharmasraya 2011

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat persentase jumlah penduduk di nagari Koto Laweh. Untuk Jorong Bukit Gading Panjang memiliki jumlah penduduk sebanyak 246 laki-laki dan 253 orang perempuan atau sekitar 19%. Untuk jorong Bukit Makmur memiliki jumlah penduduk sebanyak 313 orang laki-laki dan 302 perempuan atau sekitar 19%, jorong Koto Tengah memiliki jumlah penduduk 324 orang laki laki dn 337 perempuan atau sekitar 24% dan untuk jorong Durian Gadang berjumlah 179 Orang laki-laki dan 178 perempuan atau sekitar 13%.

Penduduk di Nagari Koto Laweh pada tahun 2010 tercatat sebanyak 2.653 jiwa yang memiliki berbagai macam jenis pekerjaan dan tingkat pendidikan. Dilihat dari pembagian kesejahteraan keluarga di Nagari ini rata-rata masyarakat Nagari Koto Laweh memiliki kategori tingkat kesejahteraan masyarakat sedang yang memiliki pekerjaan sebagai petani.

Tabel 15. Tingkat Kesejahteraan KK Nagari Koto Laweh

No	Tingkat Kesejahteraan	Persentase
1.	KK Kaya	10 %
2.	KK Sedang	80 %
3.	KK Miskin	10 %
Jumlah		100 %

Sumber : BPS Kab. Dharmasraya 2011

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa pada umumnya masyarakat Nagari Koto Laweh dapat dikategorikan dalam kesejahteraan keluarga sedang yaitu dengan persentase sebanyak 80% . Dapat diketahui bahwa masyarakat Nagari Koto Laweh sudah bisa memenuhi kebutuhan mereka dari pekerjaan yang mereka miliki.

Tabel 16. Mata Pencaharian Masyarakat Nagari Koto Laweh

No	Mata Pencaharian	Persentase
1.	Petani	77 %
2.	Dagang	4 %
3.	Peternakan dan Perikanan	3,5 %
4.	Pegawai	10 %
5.	Industri Kecil	2 %
6.	Penjahit	0,5 %
7.	PNS	1 %
8.	Buruh Industri	2 %
Jumlah		100 %

Sumber : BPS Kab. Dharmasraya 2011

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa mata pencaharian masyarakat Nagari Koto Laweh sebagian besar adalah sebagai petani yaitu sebanyak 77 %. hal ini sesuai dengan keadaan penggunaan lahan yang pada umumnya juga digunakan untuk lahan pertanian seta sesuai dengan kondisi alam Nagari Koto Laweh sendiri.

Tabel 17. Tingkat Pendidikan Masyarakat Nagari Koto Laweh

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)
1.	Tidak Tamat SD	457
2.	SD	1500
3.	SMP	605
4.	SLA	120
5.	Diploma/ Sarjana	42
Jumlah		2724

Sumber : BPS Kab. Dharmasraya 2011

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa masyarakat Nagai Koto Laweh pada umumnya memiliki tingkat pendidikan sampai SD. Hal ini dikarenakan karena pada zaman dahulu masyarakat mengalami kesulitan untuk dapat bersekolah dikarenakan faktor ekonomi. Seiiring dengan berkembangnya pemikiran masyarakat serta fasilitas pendidikan yang memadai sekarang masyarakat Nagari Koto Laweh mau meberikan pendidikan kepada anak cucu mereka bahkan sampai ke tingkat sarjana.

4. Lembaga Perekonomian

Untuk Nagari Koto Laweh sendiri memliki lembaga perekonomian yang dapat dimasukkan kedalam kategori lengkap. Adapun bentuk lembaga perekonomian yang dimiliki oleh Nagari Koto Laweh dapat dilihat dalam Tabel berikut :

Tabel 18. Lembaga Perekonomian Nagari Koto Laweh

No	Jenis Sarana Prasarana	Jumlah (unit)
1.	Pasar	1
2.	KUD	1
3.	Sitiung Madani	1
Jumlah		3

Sumber : BPS Kab. Dharmasraya 2011

Di Nagari Koto Laweh Sendiri memiliki pasar yang diadakan setiap satu minggu sekali. Di dalam pasar ini semua kegiatan perekonomian masyarakat dapat terlaksana seperti fungsi pasar pada umumnya. Untuk Sitiung Madani sendiri merupakan suatu lembaga perekonomian yang melayani simpan pinjam untuk masyarakat. Sedangkan untuk KUD di Nagari Koto Laweh hanya memiliki satu KUD yaitu KUD Remaja Makmur.

B. Sejarah Berdirinya Koperasi Unit Desa Remaja Makmur

Latar belakang didirikannya Koperasi Unit Desa (KUD) yaitu dalam rangka ikut berperan aktif dalam perekonomian masyarakat sekitar melalui kegiatan simpan pinjam yang diharapkan dapat menjadi alternatif bagi masyarakat sehingga diharapkan mampu menciptakan kesejahteraan bersama. KUD Remaja Makmur dengan kepercayaan dasar yang dimiliki berupaya agar dapat bekerja secara maksimal sehingga dapat berperan dalam meningkatkan kesejahteraan anggota, dan karyawan.

Pendirian koperasi ini di tahun 1981 berdasarkan pada kesepakatan bersama dari masyarakat setempat, karena mereka mengalami kesulitan dalam mendapatkan akses permodalan dan jasa saat menjalankan kegiatan usaha tani. Pada awalnya KUD melaksanakan kegiatan dibidang pemenuhan kebutuhan sehari hari atau bergerak dalam bidang koperasi konsumsi. Hal ini dilakukan selama 2 periode kepengurusan sampai pada tahun 2010 KUD mengalami masa suram dan bisa digolongkan kedalam kategori tidak aktif selama beberapa periode. Pada awal berdiri KUD bisa menjadi salah satu KUD yang aktif namun seiring dengan pergantian kepengurusan KUD mengalami keterpurukan dan tidak ada asset dan keuntungan yang dimiliki oleh KUD.

Pada tahun 2000 KUD mulai bangkit dan mulai berbenah dalam hal kepengurusan dan pengelolaan. Di tahun 2006 KUD mulai mendirikan unit usaha baru dan menambah karyawan untuk mengelola unit usaha. Tahun 2010 KUD bergerak di bidang pelayanan barang dan jasa serta bergerak di bidang simpan pinjam dan unit usaha lainnya. Hal ini terjadi karena para anggota mengalami kesulitan permodalan sehingga menghambat kegiatan usaha tani mereka. Akses untuk ke lembaga permodalan cukup jauh dari nagari Koto Laweh yang menyebabkan para petani tidak bisa mengembangkan usaha tani mereka.

Setelah mengalami masa sulit saat ini KUD telah menjadi salah satu KUD berprestasi di tingkat nasional serta KUD yang tergolong aktif di Kabupaten Dharmasraya. Struktur organisasi KUD telah dikelola dengan baik dan setiap unitnya memiliki satu orang manajer yang mengawasi dan mengelola jalannya unit tersebut.

KUD Remaja Makmur telah mendapat pengesahan dari Kantor Wilayah Departemen Koperasi dengan badan hukum No. 1264/BH-XVII tanggal 27 Juli 1981. Koperasi Remaja Makmur memiliki wilayah kerja yang meliputi Kenagarian Koto Laweh. Sampai saat ini KUD memiliki anggota sebanyak 557 orang.

C. Struktur Organisasi

Struktur tertinggi pada KUD Remaja Makmur adalah rapat anggota. Untuk dapat berjalan secara baik, pengelolaan KUD Remaja Makmur tidak mungkin ditangani oleh seluruh anggota. Oleh sebab itu dipilih pengurus yang diharapkan dapat menjalankan usaha KUD Remaja Makmur. Selain itu dalam pengelolaannya KUD Remaja Makmur juga mempunyai badan pengawas. Struktur organisasi merupakan susunan dan hubungan antara bagian-bagian dalam suatu organisasi. Struktur organisasi mengkhususkan pembagian kegiatan kerja dan menunjukkan bagaimana suatu kegiatan atau fungsi-fungsi yang berbeda saling dihubungkan.

Struktur organisasi di KUD Remaja Makmur sudah mengalami 5 kali perubahan kepengurusan. Kepengurusan di KUD Remaja Makmur memiliki masa jabatan 3 tahun setiap periode kepengurusannya. Kepengurusan terakhir menjabat sejak tahun 2010 sampai tahun 2012 dan dipilih lagi untuk menjabat pada periode 2013 sampai periode 2018. Hal ini dikarenakan karena para anggota mempercayakan kembali kepengurusan KUD kepada para pengurus lama.

Adapun perangkat organisasi koperasi yang sesuai Undang-Undang perkoperasian No. 25 tahun 1992 bab IV Pasal 21 adalah :

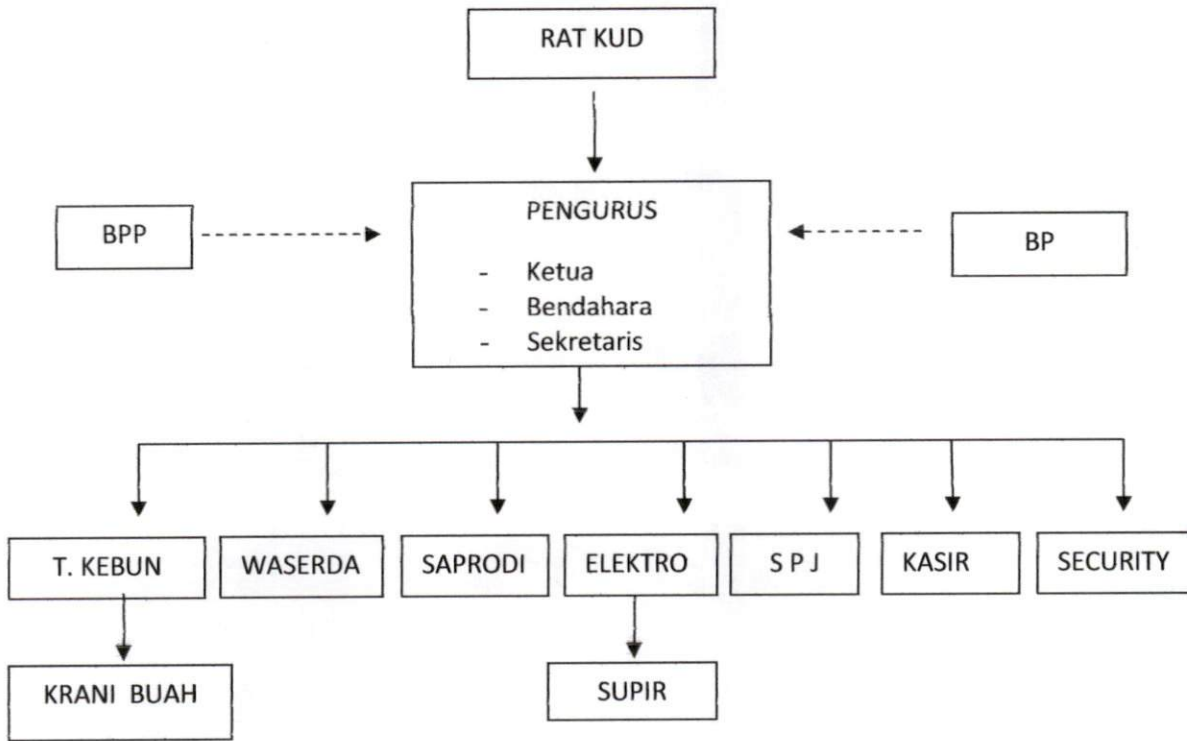
1. Rapat Anggota
2. Pengurus
3. Pengawas

Struktur organisasi dalam KUD telah mengalami 3 kali perubahan. Pertama kali berdiri pada tahun 1981 struktur hanya terdiri dari pengurus inti dan ditambah unit transportasi. Sedangkan perubahan kedua yang dilakukan pada tahun 1990 struktur organisasi berubah menjadi pengurus inti, unit transportasi dan unit kebun. Sedangkan pada tahun 2000 struktur juga mengalami perubahan yang terdiri dari

pengurus inti, unit transportasi, unit simpan pinjam, serta pada tahun 2008 struktur telah mengalami perubahan kembali menjadi struktur lengkap seperti sekarang.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Koperasi Unit Desa Remaja Makmur Koto Besar



Gambar 1. Struktur Organisasi KUD Remaja Makmur

Keterangan Pola Hubungan :

- > Garis Komando
- - - - -> Garis koordinasi antara struktur dan pembagian kerja

Keterangan :

- BPP : Badan Pelindung dan Penasehat
- BP : Badan Pengawas
- Krani : Penanggung jawab
- S P J : Simpan Pinjam

Sumber : KUD Remaja Makmur, Koto Besar 2014

Dengan melihat struktur organisasi diatas, tugas dan wewenang masing-masing (*job description*) pengurus dan karyawan yaitu :

Rapat anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi dan rapat ini dihadiri oleh anggota yang pelaksanaannya diatur dalam anggaran dasar. Rapat anggota diadakan paling sedikit sekali dalam satu tahun. Rapat anggota berhak meminta keterangan dan pertanggungjawaban dari pengurus dan pengawas mengenai pengelolaan koperasi serta di sahkan paling lambat 3 bulan setelah tahun buku lampau. Rapat anggota dibedakan menjadi dua macam yaitu :

a. Rapat Anggota Tahunan

Rapat ini diadakan paling lambat 3 bulan setelah tahun buku berakhir. Di dalam rapat yang dibahas adalah pemilihan, pengangkatan, pemilihan pengurus, dan badan pengawas serta manajer apabila periode berakhir. Kemudian didalam rapat tahunan ini juga disajikan laporan pertanggungjawaban pengurus kepada para anggota serta menjalankan pembahasan dan pengesahan berita acara RAT tutup buku tahun yang lalu.

Di dalam pelaksanaannya pihak KUD menyelenggarakan RAT sesuai dengan waktu yang ditentukan. Kehadiran anggota bisa digolongkan hampir semua yang ikut berpartisipasi dalam RAT karena pihak KUD memiliki cara tersendiri untuk menarik minat dan partisipasi anggota untuk datang. RAT yang diselenggarakan tidak pernah lewat dari bulan yang ditentukan. Keterlambatan penyelenggaraan RAT ini dilakukan karena adanya ketidaksiapan laporan dari pengurus dan susah nya mencari waktu yang tepat. Didalam penyelenggaraan RAT juga dilakukan pembagian SHU. SHU dibagikan berdasarkan jumlah keuntungan dari unit usaha yang didapat. SHU diberikan kepada semua anggota KUD secara merata dan dibagikan dengan jumlah yang sama.

Seperti pada RAT yang diadakan pada tanggal 29 maret 2014 dibawah kepengurusan periode 2013-2018, para pengurus memberikan hadiah utama berupa undian yang diambil oleh setiap anggota yaitu satu unit sepeda motor. Selain satu unit sepeda motor para pengurus menyediakan hadiah lainnya seperti kompor gas, dispenser, pakaian. Hal ini terbukti bahwa kehadiran para anggota pun meningkat

dari RAT yang diadakan sebelumnya. Para pengurus berpendapat bahwa para anggota sangat dibutuhkan dan sangat berpengaruh terhadap jalannya kegiatan yang ada di dalam KUD.

Kegiatan lain yang tidak kalah penting di dalam RAT yaitu pembahasan laporan pertanggungjawaban keuangan pengurus, yang mana para pengurus tidak ingin terjadi kekeliruan antara anggota dan pengurus yang nantinya akan menghambat jalannya kegiatan di KUD.

b. Rapat Anggota Khusus

Rapat ini diadakan untuk perubahan anggaran dasar koperasi selain itu rapat juga diadakan apabila ada hal-hal yang mendesak untuk kepentingan koperasi. Rapat anggota khusus ini dilakukan antara pengurus dengan pengurus, pengurus dan antar ketua kelompok. Rapat anggota khusus pada awalnya rutin diadakan setiap per semester, tetapi sekarang rapat ini diadakan per triwulan tergantung dengan keperluan dan hal penting yang akan diselesaikan.

Selain itu hal yang dibahas di dalam rapat anggota tahunan ini yaitu adanya kejadian luar biasa seperti adanya pengurus yang dianggap melanggar hukum yang berlaku di dalam KUD.

1. Ketua

Penanggung jawab secara umum urusan internal dan eksternal KUD, mengambil langkah kebijakan dan pelaksanaan kegiatan KUD, melakukan koordinasi dengan pengurus maupun karyawan, menyelenggarakan RAT dan melakukan pengawasan jalannya koperasi. Didalam periode kepengurusan ini para anggota sudah merasa sangat puas dengan kinerja ketua KUD. Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan kunci bahwa KUD Remaja Makmur termasuk kedalam golongan KUD aktif dan KUD berprestasi. Ketua tidak mengambil alih semua kegiatan dalam mengelola koperasi tetapi ketua menyerahkan kegiatan yang ada di dalam KUD kepada para manajer unit usaha yang ada di dalam KUD.

Urusan eksternal yang di atur oleh ketua yaitu hubungan dengan pihak pemerintahan, pihak Dinas Koperindag, pihak perbankan, dan pihak- pihak yang

terkait diluar kepengurusan KUD. Sedangkan untuk urusan internal, ketua melakukan kegiatan dan mengatur hunungan antara para penguus lainnya dan para anggota KUD.

Hubungan yang terjadi di antara ketua dan para pengurus berupa hubungan vertikal dan horizontal. Disini koordinasi antara para pengurus lainnya dengan ketua bisa dilihat dengan adanya kepercayaan yang diberikan oleh ketua untuk mengelola unit usaha hingga maju seperti sekarang. Disamping itu, para manajer unit usaha sudah bisa langsung melaporkan jalannya kegiatan unit usaha kepada pihak auditor independen. Untuk hubungan horizontal, ketua memberikan arahan dan koordinasi kepada para pengurus. Sedangkan hubungan vertikal yang terjadi di KUD ini yaitu para pengurus juga berkoordinasi dengan ketua, ketua juga berhak memberikan koordinasi kepada para pengurus. Dari struktur organisasi dapat dilihat yang dapat melakukan hubungan vertikal dengan pengurus yaitu badan pengawas, dan badan pelindung penasihat yang terdapat di KUD.

2. Sekretaris

Memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam mengadakan surat-surat penting, melaksanakan kebijakan pengurus yang diambil dari keputusan rapat kerja pengurus yang menyangkut kegiatan sehari-hari (intern), menyusun daftar program kerja. Bentuk pelayanan sekretaris sendiri menurut para anggota sudah tergolong baik. Hal ini diperkuat dengan semakin meningkatnya kualitas dan bentuk manajemen KUD sehingga KUD masih tetap dipercaya oleh para anggota dan dilihat dari jumlah anggota yang tidak mengalami perubahan yang terlalu banyak sejak KUD didirikan.

Keahlian seorang sekretaris sendiri harus selalu dilatih dan selalu dikembangkan. Pihak ketua dan para anggota menginginkan sekretaris tidak hanya mengurus tugas tentang surat menyurat saja. Tetapi, sekretaris juga harus bisa memahami kondisi lingkungan KUD serta juga mengerti dan mengetahui kebutuhan para anggota serta bisa menangani apa yang dipermasalahkan oleh anggota. Di dalam KUD sekretaris ini selalu diberikan pelatihan seperti pelatihan manajemen, dan pelatihan akuntansi.

3. Bendahara

Mengatur kebijakan pengelolaan harta dan kekayaan KUD. Mengendalikan anggaran pendapatan dan belanja, melaporkan pertanggung jawaban mengenai keuangan kepada anggota/pengurus jika sewaktu- waktu diperlukan mengawasi setiap transaksi dan pembukuan. Didalam praktiknya, bendahara di KUD Remaja Makmur sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan semestinya.

Anggota berpendapat bahwa KUD telah memberikan banyak manfaat dan telah membantu kegiatan usaha tani mereka. Bendahara sendiri dalam mengelola keuangan KUD selalu berkonsultasi dengan para anggota dan pengurus lainnya. Pada saat ini dengan keuntungan yang dimiliki oleh KUD dan dengan pengelolaan keuangan yang baik oleh bendahara. KUD telah memiliki asset baru yaitu lahan seluas 72Ha yang nantinya akan ditujukan untuk para anggota dan para pengurus. Kendala yang dihadapi oleh bendahara pada umumnya yaitu kurangnya mendapatkan perhatian anggota untuk ikut berpartisipasi dalam program yang diadakan KUD.

4. Badan Pelindung dan Penasehat

Badan pelindung dan penasehat merupakan orang yang berperan untuk mencegah terjadinya penyimpangan dan kesalahan dalam KUD. Pihak pengurus melakukan hubungan vertikal dan selalu berkoordinasi dengan pihak badan pelindung dan penasehat tentang apa yang menjadi permasalahan dan apa yang harus dilakukan untuk kebaikan KUD kedepannya. Didalam KUD Remaja Makmur badan pelindung dan penasehat yang dimiliki sebanyak 1 orang.

Badan pelindung dan penasehat ditunjuk oleh anggota melalui rapat yang diselenggarakan karena pengambilan keputusan tertinggi terletak di tangan anggota KUD. Untuk badan pelindung penasehat ini sendiri kurang berfungsi dengan baik. Hal ini dikarenakan badan pelindung dan penasehat cukup sibuk dengan pekerjaan yang dijalani sehingga badan pelindung dan penasehat hanya memantau dari jauh keadaan KUD dan sesekali datang ke KUD.

5. Badan Pengawas

Badan pengawas merupakan pihak yang berperan mengawasi pelayanan yang dilakukan pengurus. Anggota pengawas dipilih langsung oleh anggota KUD dalam rapat anggota didalam rapat anggota. Dalam menjalankan tugasnya, pengawas berhak mendapatkan laporan dari pengurus. Didalam KUD pengawas yang dimiliki berjumlah 3 orang, yang terdiri dari 1 orang ketua dan 2 orang anggota. Pengawasan yang dilakukan yaitu berupa pengawasan akuntabilitas maupun secara administrasi yang nantinya untuk meningkatkan pengelolaan unit- unit usaha yang ada di KUD sehingga bisa lebih efektif dan efisien.

Hubungan yang terjalin antara pengawas dan pengurus berupa hubungan horizontal. Dimana pengurus dan pengawas saling berkoordinasi tentang hal hal yang menyangkut dengan keberlangsungan KUD dan permasalahan yang di hadapi oleh KUD. Setelah melakukan koordinasi dan diskusi selanjutnya permasalahan dan keputusan tersebut dibawa ke anggota melalui rapat anggota.

Permasalahan yang dihadapi oleh badan pengawas seperti laporan dari unit usaha yang tidak benar, keterlambatan penyerahan laporan unit usaha sehingga badan pengawas terlambat memeriksa laporan tersebut, selain itu komunikasi yang kurang antara tiap unit usaha dan badan pengawas. Penyelesaian masalah keterlambatan ini biasanya dilakukan pada tahap teguran terlebih dahulu. Badan pengawas menegur manajer unit usaha dan menanyakan mengenai keterlambatan. Apabila manajer unit juga tidak bisa memberikan laporan maka badan pengawas segera mendiskusikan dengan para pengurus inti mengenai tindakan selanjutnya.

Tabel 19. Dinamika Ringkasan Organisasi KUD

No	Struktur Organisasi	Keterangan
1.	Rapat Anggota Tahunan	Dihadiri oleh seluruh anggota dan para pengurus KUD. kegiatan yang dilakukan yaitu pembahasan anggaran dan pembagian SHU dan hal-hal penting lainnya.
2.	Pengurus Inti	
	a. Ketua	Mengelola hubungan koordinasi yang baik dengan para pengurus dan para anggota. Mengatur bentuk kerjasama dengan pihak Eksternal KUD.
	b. Sekretaris	Menjaga keamanan arsip surat milik KUD
	c. Bendahara	Menyusun laporan keuangan tiap unit-unit yang dikelola oleh KUD dan mengelola keuangan KUD sesuai dengan kebutuhan KUD
3.	Badan Pelindung dan Penasehat	Kesibukan aktivitas badan pelindung penasehat yang membuat BPP melakukan pengawasan yang tidak teratur terhadap kegiatan di KUD
4.	Badan Pengawas	Keterlambatan laporan kegiatan dari setiap unit usaha yang membuat badan pengawas kesulitan dalam memeriksa

D. Unit usaha di KUD Remaja Makmur

1. Unit Usaha Kebun

Unit usaha kebun mengelola semua bentuk kegiatan yang berkaitan dengan usaha tani milik anggota. Unit ini berdiri sejak tahun 1997 karena telah ada pabrik sawit yang berdiri dan sudah berlaku sistem inti plasma. Unit kebun berperan penting terhadap kegiatan anggota karena unit ini harus membuat manajemen yang baik dalam pelaksanaan panen, serta agar anggota tidak terlalu banyak mengalami kehilangan dan penyusutan produksi kebun.

Pihak pengurus selalu memantau bagaimana jalannya kegiatan usaha tani anggota. Kesulitan yang dihadapi oleh unit kebun yaitu apabila ada permasalahan di lahan petani seperti adanya gulma dan hasil buah yang tidak optimal. Disini pihak unit kebun akan mencari jalan keluar yang sesuai dengan kebutuhan lahan petani karena hal ini dapat merugikan anggota. Selain itu pihak pengurus dan unit kebun juga memperhatikan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan usaha tani para

anggota. Bentuk perawatan sarana dan prasarana ini akan diambil dari dana anggota yaitu Rp 7/kg hasil buah yang dipanen dari lahan para anggota.

Unit usaha ini mengelola kegiatan usaha kebun milik anggota, penyediaan sarana dan kebutuhan untuk kebun anggota yang terdiri dari pengendalian dan pemberantasan gulma secara terpadu dan membuat manajemen kegiatan yang dapat menguntungkan para anggota, kegiatan penyaluran dan pengangkutan hasil kebun milik anggota. Unit kebun terdiri dari 1 orang manajer unit dan 1 orang karyawan yang bersama sama menjalankan tugas didalam unit kebun.

Seiring dengan berjalan kegiatan KUD pihak pengurus selalu berusaha memperbaiki unit usaha kebun dengan cara meningkatkan peranan KUD dalam pengadaan penyaluran pupuk, serta membantu petani dalam ketersediaan pupuk yang tepat jenis, tepat dosis, maupun tepat sasaran. Unit usaha kebun juga ingin membuat rencana pengadaan, dan penyaluran pupuk pada anggota kelompok tani, serta terus melakukan penyuluhan kepada anggota KUD bahwa penyaluran pupuk merupakan misi KUD sehingga tepat sasaran. Kendala yang dihadapi oleh unit ini yaitu, pencurian buah yang terjadi di lahan milik anggota, kondisi jalan yang tidak bagus sehingga mempersulit pengangkutan buah dan pengangkutan pupuk serta kebutuhan kebun lainnya. Tetapi sejak tahun 2010 setelah ada alat berat semua kendala mengenai jalan dapat terselesaikan dan hanya tersisa kendala kecil saja seperti adanya hama di lahan milik anggota. Di dalam unit kebun terdapat pula satu unit yang berada dibawah pengawasan unit kebun :

a. Krani Lapangan

Krani lapangan merupakan orang yang bertanggung jawab dengan semua jalannya proses pengangkutan buah dari kebun anggota ke pabrik. Krani yang nantinya akan melaporkan kepada pihak unit kebun tentang bagaimana kondisi di lapangan. Unit kebun dan krani nantinya akan saling berkoordinasi tentang bentuk kegiatan yang dilakukan serta mencari solusi dalam mengatasi permasalahan ataupun merencanakan bentuk bentuk kegiatan yang akan diterapkan dilapangan untuk

mempermudah proses pengangkutan. Krani memiliki 3 orang anggota yang mengatur bagian krani.

Krani akan mengawasi jalannya kegiatan yang ada dilapangan. Selain itu krani akan menyelesaikan bentuk permasalahan yang ada dilapangan seperti adanya buah yang tidak terangkut semua, adanya ulat dan serangan hama di lahan milik anggota. Apabila tidak bisa diselesaikan krani akan berdiskusi dengan pihak unit kebun dan pengurus. Orang yang akan dijadikan krani haruslah bisa bertanggung jawab dengan benar dan mengerti akan kondisi kebun sawit milik petani karena buah yang akan diangkut nantinya akan mempengaruhi pendapatan para anggota serta kebaikan KUD sendiri. Krani dipilih dan diberhentikan oleh ketua yang mana terlebih dahulu berdiskusi dengan pihak pengurus lain dan dengan para anggota KUD sendiri. Krani memiliki jam kerja yang tidak sama dengan pengurus lain yang ada di kantor, tetapi krani memiliki jam kerja sendiri yang terkadang jam kerja krani pun sampai malam hari.

2. Waserda

Unit waserda sendiri berdiri karena kebutuhan petani dan masyarakat sekitar. Unit ini berdiri sejak tahun 2009 karena pihak pengurus ingin melengkapi dan memenuhi kebutuhan anggota maupun masyarakat sekitar. Di dalam unit waserda terdapat 2 orang karyawan yang terdiri dari satu orang manajer unit dan 1 orang karyawan. Manajer unit mengatur dan mengelola jalannya unit saprodi ini. Manajer unit yang mengambil keputusan tentang apa yang harus disediakan oleh waserda dan kebijakan lainnya yang akan mempermudah anggota tetapi tetap dibawah pengawasan pihak pengurus.

Kegiatan yang ada di unit waserda di awasi dan dikoordinir oleh pihak pengurus. Aktivitas unit melayani pembelian dan penyediaan bahan bangunan, BBM kendaraan, alat-alat listrik, serta spart part kendaraan. Sama hal nya dengan unit saprodi unit waserda terbentuk karena kebutuhan para anggota yang semakin meningkat. Anggota merasa mereka akan sangat terbantu apabila KUD menyediakan unit usaha waserda. Hal ini dilakukan untuk mempermudah ketersediaan barang bagi anggota baik sistem

pembelian dengan cash maupun dengan sistem kredit. Di dalam unit waserda mengadakan perlengkapan bangunan untuk melayani kebutuhan anggota. Harga produk yang disediakan pun juga bersaing dengan harga ditempat lainnya dan juga dengan harga yang layak. Unit waserda tidak hanya menyediakan perlengkapan dan peralatan bangunan tetapi juga alat alat pertanian yang dibutuhkan oleh anggota maupun masyarakat sekitar.

Pengelolaan di unit waserda sepenuhnya dilakukan oleh manajer unit dan dibantu oleh karyawan. Semua produk yang disesuaikan tidak hanya diperuntukkan bagi anggota tetapi juga untuk masyarakat sekitar. Permasalahan yang sering dihadapi pihak waserda yaitu keterlambatan pembayaran yang dilakukan oleh para anggota dan masyarakat sekitar. Di dalam unit waserda semua produk dilakukan dengan sistem pembayaran kredit yang dilakukan setiap bulannya. Ke depannya unit waserda ingin lebih melengkapi kebutuhan anggota yang tidak hanya kebutuhan di bidang pertanian saja, tetapi juga kebutuhan bangunan, dan sarana perkebunan lainnya.

Produk yang disediakan di unit waserda didatangkan dari luar daerah seperti dari daerah Padang, Muaro Bungo, dan Sungai Rumbai. Selain pihak unit yang membeli langsung barang yang dibutuhkan, persediaan unit waserda juga berasal dari agen yang datang langsung ke KUD. Hal ini juga bisa mempermudah pengurus unit karena efisiensi waktu untuk memperoleh barang yang diperlukan untuk anggota.

3. Unit Saprodi

Unit saprodi didirikan setelah dua unit usaha sebelumnya didirikan. Hal ini dilakukan karena sulitnya mendapatkan semua kebutuhan yang dapat menunjang kegiatan usaha tani para anggota karena KUD. Hampir sama dengan usaha lainnya didalam unit saprodi terdapat 1 orang manajer unit dan 1 orang karyawan yang menjalankan unit ini. Oleh karena itu para pengurus dan anggota sepakat untuk membuat satu unit usaha untuk memenuhi kebutuhan anggota dalam pengelolaan kebun. Para pengurus mengambil barang dari luar wilayah sitiung IV dan menjualnya kepada para anggota dengan harga yang sama dengan toko toko pada umumnya.

Bahkan para pengurus pun juga sepakat untuk menurunkan harga semua produk apabila itu diperlukan.

Di dalam pelaksanaannya kendala yang dihadapi yaitu apabila stok barang habis di tempat pengambilan barang dan membuat para anggota menunggu. selain itu, untuk memenuhi kebutuhan petani, KUD juga melayani anggota dan bukan anggota dalam penjualan pupuk yang mana permodalan berasal dari pihak ke-3. Selain pupuk KUD Remaja Makmur saat ini telah menyediakan kebutuhan petani seperti kebutuhan obat-obatan untuk membasmi gulma yang ada di kebun sawit. Selain itu, KUD juga menyediakan peralatan untuk panen TBS, seperti pisau untuk menarik buah dan alat pemanen lainnya.

4. Unit Elektro

Unit elektro merupakan unit yang berdiri sejak tahun 2008. Unit elektro dikelola oleh 3 orang yang terdiri dari 1 orang manajer unit, 1 orang karyawan, dan 1 orang supir. Supir disini bertugas untuk mengantar barang ke masyarakat ataupun untuk membeli barang keperluan unit elektro. Unit elektro diawasi jalannya oleh para pengurus, tetapi pengelolaannya diserahkan semua ke manajer unit. Manajer unit yang akan memeriksa segala sesuatu kekurangan yang berkaitan dengan kelengkapan dalam unit elektro.

Unit ini berdiri karena pengurus dan pihak pengelola KUD merasa ingin lebih memperhatikan dan melengkapi kebutuhan para anggota dan para masyarakat sekitar. Selain itu alasan lainnya yang menjadi pertimbangan pengurus yaitu sulitnya para anggota dan masyarakat sekitar untuk mendapatkan barang-barang elektronik yang mereka inginkan karena akses yang cukup jauh, serta harga yang ditawarkan di luar KUD pun mahal dan memberatkan anggota dan masyarakat sekitar.

Produk yang ada di unit elektro merupakan produk titipan yang berasal dari toko diluar KUD. Selain itu produk yang disediakan pun merupakan produk pesanan dari anggota maupun dari masyarakat sekitar. Selain produk titipan, KUD juga menerima dan membeli produk dari pemasok yang datang langsung ke KUD seperti yang dilakukan di unit waserda. Bentuk pembayaran dapat dilakukan secara cash maupun

kredit. Kendala yang dihadapi oleh unit elektro sendiri yaitu keterlambatan barang pesanan para anggota dan masyarakat serta tunggakan pembayaran yang dilakukan oleh para anggota dan masyarakat.

a. Supir

Karena banyaknya jenis unit usaha yang didalam KUD maka dibutuhkan seorang supir untuk membantu para manajer unit usaha dalam proses mengantarkan dan membeli keperluan unit usaha yang ada di KUD. Pihak supir akan bertanggung jawab dengan kendaraan yang dimiliki oleh KUD. Bentuk sistem kerja pun diatur langsung oleh para manajer unit dengan cara supir akan bekerja jika dibutuhkan oleh unit, tetapi driver wajib hadir setiap hari nya ke KUD.

5. Unit simpan pinjam

Unit simpan pinjam tidak ingin memberatkan anggota dalam penetapan suku bunga. Hal ini dibuktikan dengan konsistensi pihak KUD yang menetapkan suku bunga dari 21 % menjadi 18% per tahun. Karena pihak KUD berpendapat dengan penetapan suku bunga yang 21% akan memberatkan para anggota, dan hal ini dapat menjadikan KUD memiliki daya saing dengan pihak perbankan yang ada di daerah sekitar seperti PT. BPR LPN Sungai Rumbai, maupun perbankan lainnya di daerah Blok D Sitiung IV.

Para pengurus sangat berhati hati dengan selalu berusaha mengelola unit simpan pinjam dengan baik serta menjaga dan mengawasi jalannya kegiatan di unit simpan pinjam karena para pengurus tidak ingin membuat para anggota kecewa dan merasa dirugikan dengan unit simpan pinjam yang ada. Di dalam unit simpan pinjam pihak KUD membuat suatu kebijakan khusus yaitu bagi anggota yang termasuk golongan mampu, mereka menghimbau agar para anggota tersebut untuk menyimpan atau menabung di KUD Remaja Makmur. KUD memberikan bunga tabungan 8% per tahun dan agar tidak menyusahkan para anggota pihak pengurus unit akan menjemput tabungan setiap anggota sehingga dapat membantu dari segi waktu. Simpanan ini selain untuk membantu para anggota yang menabung juga dapat membantu anggota lain yang tidak menabung. Unit simpan pinjam di KUD sendiri memiliki kegiatan

yang sama dengan bentuk simpan pinjam lainnya. Hanya saja unit simpan pinjam ini menggerakkan masyarakat dan anggota untuk melakukan kegiatan simpan pinjam pada KUD dengan cara melakukan kegiatan penyuluhan pelaksanaan simpan pinjam yang baik secara teknis maupun adminstrasinya.

Unit simpan pinjam yang dikelola oleh KUD Remaja Makmur sama halnya dengan sistem yang diterapkan oleh pihak bank. Baik dari segi adminstrasinya maupun segi peraturannya. Selain itu, pihak KUD akan mengikutkan para anggota mereka ke dalam program asuransi yang nantinya akan memiliki manfaat bagi anggota. Pada tahun 2013 kemarin, unit simpan pinjam KUD Remaja Makmur memberikan hadiah menarik kepada para anggota KUD dan salah satunya sepeda motornya yang dijadikan sebagai hadiah utama. Dengan sistem nasabah yang mempunyai saldo tabungan sebesar Rp. 1 Juta akan mendapatkan satu kupon undian begitu juga untuk kelipatan selanjutnya.

Kendala yang dihadapi oleh unit simpan pinjam yaitu keberadaan LKMA yang sudah berdiri sejak satu tahun ini yang membuat sebagian anggota ikut meminjam di LKMA. Selain itu tunggakan pembayaran pun juga menjadi kendala dalam unit ini dan stok keuangan atau stok kas yang selalu kurang karena adanya keterlambatan pembayaran dari para anggota. Untuk kedepannya unit ini ingin lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menambah jumlah persediaan modal untuk para anggota agar kebutuhan anggota dapat terpenuhi. Tabungan yang dikelola oleh unit ini dilakukan dengan sistem jemputan yang mana para karyawan menjemput langsung tabungan ke rumah anggota setiap harinya.

6. Unit Transportasi

Unit transportasi berdiri karena para anggota dan pengurus merasa kesulitan untuk mengangkut buah dari kebun anggota. Unit ini berdiri sejak tahun 1981 bersamaan dengan berdirinya KUD. Pada awalnya KUD memiliki 5 unit truk, tetapi seiiirng dengan berjalannya KUD dan pergantian kepengurusan pada tahun 2010 unit truck yang dimiliki oleh KUD hanya 1 unit. Hal ini dikarenakan banyaknya hutang dan banyaknya pengeluaran yang dialami oleh KUD pada masa kepengurusan yang lama

jadi untuk tetap mempertahankan keberadaan KUD kepengurusan tahun 2010 mulai bangkit lagi dan menjual 4 unit truck yang dimiliki oleh KUD.

KUD Remaja Makmur mempunyai 1 unit truck yang berfungsi untuk melayani pengangkutan TBS petani. Pengadaan unit transportasi didapat dari kredit pihak ke-3 tanpa melibatkan anggota atas kewajiban kredit terhadap dealer mobil telah lunas. Akan tetapi melihat perkembangan serta kebutuhan akan armada, maka berdasarkan hasil keputusan pengurus KUD dan anggota yang di hadiri pengurus Badan Penasehat KUD menjual unit kendaraan yang dimiliki. Hal ini disebabkan karena usia kendaraan yang sudah cukup tua, sehingga biaya perawatan maupun konsumsi bahan bakar pun cukup tinggi maka, KUD membeli 1 unit armada truck yang baru pada bulan Juni tahun 2009 dengan harapan dapat menekan biaya perawatan serta dapat digunakan untuk kegiatan operasional KUD lainnya.

Pada saat ini KUD memiliki 12 unit truck yang mana 1 unit milik KUD dan 11 lainnya milik anggota dengan cara pembayaran Rp.40/kg kelapa sawit. Pembayaran dilakukan setiap bulannya rutin tanpa ada tunggakan dan keterlambatan, karena pihak KUD berpendapat jika terlambat pengangkutan akan terhambat sehingga akan menyebabkan kerugian.

KUD telah membuat jadwal operasional kendaraan baik dalam wilayah KUD maupun diluar wilayah secara tepat. Evaluasi kebutuhan kendaraan tidak lupa dilakukan pembinaan kepada sopir untuk dapat menjaga dan merawat kesehatan serta keselamatan kendaraan. Kendala yang dihadapi oleh unit ini yaitu keterlambatan laporan harian dari armada pengangkutan serta biaya bahan bakar yang semakin naik.

7. Unit Rekening Listrik

Sejak tahun 2006 pihak KUD telah bekerja sama dengan pihak PT. PLN (Persero) ranting Sei Rumbai untuk mengelola pembayaran yang berada di wilayah kerja Blok A Sitiung IV agar lebih mudah dalam proses pembayarannya. Kegiatan kerja sama ini dilakukan karena para anggota dan masyarakat merasa kesulitan melakukan pembayaran rekening listrik karena jarak ke pihak PLN yang cukup jauh. Sistem pembayaran listrik dilakukan secara prabayar maupun pasca bayar dengan

integrasi sistem interneting yang bekerja sama dengan pihak Bank Mandiri Syariah. Unit ini memiliki 1 orang karyawan yang sekaligus merangkap sebagai manajer. Kendala yang dihadapi dalam unit ini yaitu akses jaringan PLN yang terganggu sehingga membuat pekerjaan unit menjadi terhambat. Selain itu, tunggakan pembayaran dari masyarakat juga menjadi kendala setiap bulannya sehingga pengurus membeli saldo PLN sebesar 40 juta hingga 50 juta bahkan tidak jarang unit ini menambah lagi saldo karena banyaknya masyarakat yang membutuhkan pulsa listrik ini.

8. Unit Alat Berat

Karena buruknya kondisi jalan menuju kebun para anggota pihak pengurus dan para pengawas membeli sebuah unit alat berat Bacho Loader Case yang nantinya digunakan untuk perawatan jalan kebun serta untuk keperluan warga sekitar seperti perawatan jalan, meratakan tapak rumah, dan keperluan lainnya. Hal ini bertujuan untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada anggota khususnya untuk pemakaian perawatan jalan, sehingga mobilisasi dan transportasi pengangkutan TBS dari kebun para anggota dapat terlaksana dengan baik. Untuk pemakaian pribadi KUD melakukan sistem sewa kepada masyarakat dengan biaya sewa Rp.300.000 setiap jam yang mana biaya ini akan digunakan untuk perawatan alat berat dan untuk keperluan lainnya.

Untuk lebih meningkatnya pelayanan para pengurus pihak KUD juga memberikan fasilitas dan bonus kepada setiap karyawan yang mana bonus ini akan diberikan berupa tunjangan hari raya dan fasilitas yang diberikan yaitu berupa seragam yang digunakan karyawan pada jam kerja.

Dari penjelasan diatas maka dapat dilihat deskripsi ringkas tentang unit usaha yang ada di KUD Remaja Makmur pada Tabel berikut ini :

Tabel 20. Tabel Ringkasan Deskripsi Unit Usaha

No	Unit Usaha	Keterangan
1	Unit Usaha Kebun	
	a. Motif Pendirian Usaha	Unit ini berdiri pada tahun 1997 karena adanya pabrik kelapa sawit yang berdiri dan memperlakukan sistem inti plasma.
	b. Produk dan Jasa yang Disediakan	Jasa yang disediakan berupa pengelolaan kebun milik anggota, pengendalian dan pemberantasan gulma di lahan anggota.
	c. Sistem Pengelolaan	Unit ini telah mengalami kemajuan sejak berdiri karena saat sekarang unit kebun menambah anggota sebagai krani lapangan yang bertugas mengelola dan memantau lahan milik anggota. Pengurus selalu berusaha memberikan kebutuhan yang sesuai dengan kebutuhan anggota.
	d. SDM	Di unit ini memiliki 3 orang karyawan yang dapat mengelola unit dengan baik.
2	Unit Waserda	
	a. Motif Pendirian Usaha	Unit waserda berdiri pada tahun 2009 dengan motif kebutuhan anggota dan masyarakat sekitar kurang terpenuhi karena jarak yang cukup jauh dengan pusat keramaian.
	b. Produk dan Jasa yang Disediakan	Unit ini melayani kegiatan pembelian dan penyediaan bahan bangunan, BBM kendaraan, alat-alat listrik, serta alat-alat untuk kendaraan.
	c. Sistem Pengelolaan	Kemajuan unit usaha ini terlihat dari banyaknya produk yang disediakan didalam unit ini dan banyaknya anggota dan masyarakat sekitar yang merasa terbantu dengan unit ini.pengelolaan yang dilakukan pengurus lebih ke perhatian ke kuallitas produk yang disediakan. Unit ini memiliki 2 orang karyawan yang bisa mengelola unit dengan baik.
3	Unit Saprodi	
	a. Motif Pendirian	Berdiri pada tahun 2009 untuk menunjang kebutuhan anggota dan masyarakat sekitar.
	b. Produk dan Jasa yang Disediakan	Unit ini melayani kegiatan pembelian dan penyedian obat-obatan untuk membasmi gulma, dan alat-alat pertanian jenis lainnya.
	c. Sistem Pengeolaan	Kemajuan unit ini dapat dilihat dari banyaknya produk yang terus dilengkapi oleh pihak pengelola karena kebutuhan anggota yang terus bertambah dan ingin terpenuhi.
	d. SDM	Terdiri dari 2 orang karyawan yang bisa mengelola jual beli produk dan bisa menguasai tentang alat-alat pertanian.
4	Unit Elektro	
	a. Motif Pendirian	Berdiri pada tahun 2008 karena jarak yang jauh.
	b. Produk dan Jasa yang Disediakan	Unit ini melayani kegiatan pembelian alat-alat elektronik bagi anggota dan masyarakat sekitar.
	c.Sistem Pengelolaan	Kemajuan unit ini terlihat dari banyaknya toko yang

d. SDM	menitipkan barang elektronik di unit ini dan respon para anggota dan masyarakat sekitar terhadap produk yang jual cukup dan unit ini yang baik. Terdiri dari 3 orang karyawan yang bisa mengelola produk yang ada dan bisa menguasai pembukuan dalam hal keuangan.
5 Unit Simpan Pinjam	
a. Motif Pendirian	Unit ini berdiri pada tahun 2000 karena ingin membantu anggota dalam hal keuangan.
b. Produk dan Jasa yang disediakan	Unit ini menyediakan pinjaman dan melayani tabungan anggota.
c. Sistem Pengelolaan	Kemajuan usaha dapat dilihat dari jumlah anggota yang meminjam setiap bulan. pengelolaan unit ini sama dengan lembaga keuangan lain yang ada dan tidak memberatkan anggota.
d. SDM	Unit ini memiliki 3 orang karyawan yang memiliki keahlian dalam mengelola keuangan dan yang tau tentang pengelolaan simpanan dan tabungan.
6 Unit Transportasi	
a. Motif Pendirian	Unit ini berdiri pada tahun 1981 karena untuk mengangkut TBS milik anggota.
b. Jasa yang Disediakan	Pengangkutan TBS milik anggota ke pabrik dan timbangan.
c. Sistem Pengelolaan	Pada tahun 2010 KUD bangkit dari keterpurukan dan menerapkan sistem pinjam truck anggota yang pembayarannya dilakukan setiap bulannya. Kendala yang dihadapi keterlambatan laporan harian dari armada truk yang menyebabkan pihak unit terpaksa menunda evaluasi laporan harian.
d. SDM	Karyawan dalam unit ini memiliki keahlian dalam mengendarai truck dan tidak dan mengetahui letak lahan milik anggota.
7 Unit Rekening Listrik	
a. Motif Pendirian	Unit ini berdiri pada tahun 2006 karena para masyarakat dan anggota mengalami kesulitan dalam membayar rekening listrik.
b. Jasa yang disediakan	Pembayaran rekening listrik.
c. Sistem Pengelolaan	Perkembangan unit ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah saldo yang disediakan oleh unit setiap bulannya yaitu sebesar 50 juta.
d. SDM	Di dalam unit ini terdapat 1 orang karyawan yang memiliki keahlian dalam bidang komputerisasi.
8 Unit Alat Berat	
a. Motif Pendirian	Unit alat berat ada pada tahun 2011 karena kondisi jalan lahan milik anggota yang sering mengalami kesulitan sehingga mengganggu kegiatan pertanian.
b. Jasa yang disediakan	Penyewaan alat berat untuk meratakan jalan dan tapak rumah.
c. Sistem Pengelolaan	Perkembangan usaha unit ini pengurus tidak hanya melayani kebutuhan anggota saja tetapi juga kebutuhan masyarakat sekitar yang menggunakan sistem sewa.
d. SDM	1 orang yang merawat alat berat.

Berdasarkan uraian tabel dan deskripsi diatas dapat dilihat perkembangan unit usaha yang ada di KUD Remaja Makmur. Menurut informan kunci, pihak eksternal KUD yaitu Dinas Koperindag Kabupaten Dharmasraya, perkembangan unit usaha yang ada di KUD Remaja Makmur tergolong baik. Apa yang dilakukan didalam unit usaha ini selalu melporkan bentuk kegiatan yang dijalani ke Dinas Koperindag. Dinas Koperindag selalu memantau dan mengawasi perkembangan unit ini. Bantuan yang diberikan pun dapat dikelola dengan baik oleh pihak KUD sehingga KUD Remaja Makmur tergolong KUD Aktif di Kabupaten Dharmasraya.

E. Gambaran Umum Responden

Responden merupakan subjek dari penelitian. Dalam penelitian ini identitas responden dapat diketahui melalui 4 hal yaitu : nama, umur, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir. Untuk keterangan nama tidak bisa dikelompokkan karenaberbeda antar responden, maka tidak bisa dikelompokkan, sedangkan untuk kategori lainnya dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Umur Responden

Dalam penelitian ini umur responden dikelompokakn ke dalam lima kelompok. Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai umur dari responden, dapat dilihat dalam Tabel berikut :

Tabel 21. Kelompok Umur Responden

No	Kelompok Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	30-39 tahun	3 orang	10%
2.	40-59 tahun	23 orang	77%
3.	60-69 tahun	4 orang	13%
Jumlah		30 orang	100%

Berdasarkan Tabel di atas, diketahui bahwa responden dari anggota koperasi paling banyak adalah responden dengan kelompok umur 40 – 59 tahun yaitu sebanyak 77% atau 23 orang, kemudian kelompok umur 30 - 39 tahun sebanyak 10%

atau 3 orang, kelompok umur 60 - 69 tahun sebanyak 13% atau 4 orang. Hal ini menunjukkan bahwa responden dari anggota KUD Remaja Makmur adalah mereka yang tergolong masih produktif dengan usia 40 – 59 tahun.

F. Jenis Kelamin Responden

Dalam penelitian ini jenis kelamin responden dikelompokkan dalam dua kelompok, yaitu laki-laki, dan perempuan. Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai jenis kelamin dari responden, dapat dilihat dalam Tabel berikut ini:

Tabel 22. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	20 orang	67%
2.	Perempuan	10 orang	33%
Jumlah		30 orang	100%

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa 67% dari jumlah persentase berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 20 orang responden dari anggota koperasi dan sisanya 33% dari jumlah persentase adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 10 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dari anggota koperasi adalah laki-laki.

G. Jenis Pekerjaan Responden

Dalam penelitian ini jenis pekerjaan para responden dikelompokkan dalam 3 jenis yaitu Petani, PNS, dan Wiraswasta. Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai jenis pekerjaan responden, dapat dilihat dalam Tabel berikut ini :

Tabel 23. Jenis Pekerjaan Reaponden

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Petani	21 orang	70%
2.	P.N.S	3 orang	10%
3.	Wiraswasta	6 orang	20%
Jumlah		30 orang	100%

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa 60% dari jumlah persentase atau sebanyak 18 orang responden dari anggota koperasi memiliki pekerjaan tetap sebagai petani, kemudian responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 10% atau 3 orang dan yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 30% atau 9 orang. Hal ini menunjukkan bahwa para responden pada umumnya bekerja sebagai petani dan merupakan pekerjaan utama yang mereka jalani.

1. Kepemilikan Lahan dan Luas Lahan Responden

Didalam penelitian ini kepemilikan lahan responden dibagi menjadi kepemilikan pribadi, dan kepemilikan sewa atau bagi hasil. Sedangkan luas lahan yang dimiliki oleh responden dibedakan menjadi 3 jenis seperti yang di uraikan dalam tabel berikut:

Tabel 24. Kepemilikan dan Luas Lahan Responden

No	Keterangan	Jumlah
1.	Jenis Kepemilikan	
	a. Pribadi	30 Orang
	b. Sewa	-
2.	Luas Lahan	
	a. ≤ 1 Ha	-
	b. 1-2 Ha	27 Orang
	c. ≥ 2 Ha	3 orang

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa lahan yang dimiliki oleh responden merupakan lahan milik responden sendiri. Tidak ada lahan sewa yang dimiliki oleh para responden. Luas lahan yang dimiliki oleh responden sendiri rata-rata 1 – 2 Ha sebanyak 90% atau 27 orang sedangkan 3 orang responden memiliki lahan diatas 2 Ha atau sebesar 10%.

H. Penilaian Kepuasan Anggota terhadap Pelayanan Pengurus KUD

Untuk menganalisa tujuan kedua, yaitu menganalisa kepuasan anggota terhadap pelayanan pengurus dengan melihat tanggapan masing-masing responden yang merupakan anggota KUD, maka digunakan skala liekert dalam perhitungannya. Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah anggota KUD Remaja Makmur yang masih aktif, dan yang ikut berpartisipasi dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh KUD Remaja Makmur.

Tabel 25. Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Aspek yang Dikelola KUD

No	Aspek yang Dikelola	Jumlah Skor	Persentase (%)	Penilaian Tingkat Kepuasan
1.	Aspek Organisasi	831	79%	Tinggi
2.	Aspek Produk dan Jasa	480	80%	Tinggi
3.	Aspek Kecepatan dan Ketepatan dalam Pelayanan	720	79%	Tinggi
4.	Ketersediaan Informasi	473	79%	Tinggi
5.	Aspek Unit Usaha	3449	79%	Tinggi
Total Skor		5953		
Rata-Rata			79%	Tinggi

1. Aspek Organisasi

Didalam aspek ini para pengurus melakukan kegiatan pengelolaan yang berhubungan dengan kegiatan utama di dalam KUD. Kegiatan yang dilakukan dapat berupa hubungan antar pengurus dengan pengurus lain, anggota dan pengurus bahkan hubungan KUD dengan pihak luar. Hasil pengukuran tanggapan responden anggota mengenai aspek organisasi KUD Remaja Makmur Berdasarkan Tabel 16, dapat dilihat jumlah skor dan persentase jawaban responden yaitu sebesar 79% dengan kriteria tingkat kepuasan tinggi, untuk pemisahan jabatan di organisasi KUD semua responden menjawab puas dengan pemisahan yang ada, sedangkan untuk hak dan wewenang yang diberikan kepada anggota dalam memilih pengurus, semua responden pun juga menjawab puas. Keberadaan lembaga pengawas di KUD tampaknya para responden tidak semua puas hal ini terlihat dari jawaban responden yang 2 orang menjawab tidak puas, dan 1 orang menjawab ragu-ragu. Pelaksanaan RAT dilihat dari jawaban responden 2 orang menjawab ragu-ragu tentang penyelenggaraan yang tepat waktu dan 28 orang menjawab puas, dan untuk pengelolaan unit usaha dan keterlibatan anggota dalam musyawarah semua responden menjawab puas dengan kegiatan yang dilakukan oleh pengurus.

Organisasi di dalam KUD dikelola baik oleh pihak pengurus. anggota telah puas dengan pemisahan jabatan antara pembina, pelindung, dan kepala tiap unit usaha didalam struktur kepengurusan KUD. Yang menjadi pengurus juga merupakan orang yang bertanggung jawab dengan pekerjaan mereka, setiap unit juga dikelola oleh manajer unit yang nantinya manajer unit inilah yang akan mengelola unit usaha menjadi lebih baik lagi sehingga pekerjaan di KUD tidak terbengkalai karena sudah ada manajer unit yang ditugaskan. Selain itu didalam pelaksanaan setiap pengambilan keputusan KUD selalu melibatkan anggota untuk selalu memberikan hak suara di setiap pengambilan keputusan. KUD memberikan hak kepada anggota untuk memberikan suara dalam pemilihan pengurus. Karena pihak pengurus merasa bahwa anggota merupakan bagian terpenting yang ada didalam KUD. Seperti yang diketahui pemegang kekuasaan tertinggi di didalam koperasi adalah anggota. Keterlibatan ini pun nantinya juga untuk kebaikan para anggota dan kemajuan KUD kedepannya.

Karena pengurus yang mereka pilih merupakan orang yang nantinya akan mengelola dan menjalankan KUD. Para anggota pun tidak ingin KUD mengalami masa keterpurukan kembali seperti periode kepengurusan sebelumnya.

Responden menjawab puas dengan pelayanan dari para pengurus. Pengurus sudah melakukan tugasnya dengan sangat baik dan pengurus kembali dipercaya untuk memperpanjang masa kepengurusan mereka di periode selanjutnya. Dengan pengurus yang sekarang KUD telah bangkit dari keterpurukannya sehingga KUD menjadi lebih baik dan begitu pula dengan para anggota yang kegiatan usaha tani mereka juga membaik sehingga perekonomian mereka pun juga menjadi baik. Setiap unit usaha yang dijalankan pun pengurus menetapkan satu orang yang menjadi manajer unit yang mana menurut anggota dengan manajer ini pekerjaan para pengurus akan menjadi ringan dan lebih efektif. Manajer unit, dan karyawan di KUD pun tidak sembarang orang yang ditetapkan, melainkan melalui proses seleksi yang dilakukan oleh pihak pengurus. Selain itu karyawan dan pengurus lainnya juga diberikan pelatihan kerja untuk menunjang kinerja mereka. KUD sudah menyelenggarakan RAT dengan baik dan menarik partisipasi anggota dengan memberikan hadiah kepada anggota sehingga jumlah anggota yang hadir pun sangat banyak dan terus meningkat.

Untuk kedepannya KUD harus memperhatikan dan membuat lembaga pengawas berfungsi dengan baik, begitu pun dengan penyelenggaraan RAT sebaiknya dilakukan penetapan jadwal penyelenggaraan sehingga RAT dapat dilaksanakan secara tepat waktu.

2. Aspek Produk dan Jasa

Produk dan jasa merupakan objek dalam unit usaha yang dikelola oleh KUD. produk dan jasa ini disesuaikan dengan kebutuhan anggota maupun masyarakat sekitar. Hasil pengukuran tanggapan responden terhadap aspek produk dan jasa yang dikelola oleh KUD dapat dilihat pada tabel 16 dan lampiran 4. Berdasarkan Tabel, dapat dilihat jumlah skor dan persentase jawaban responden yaitu sebesar 80% dengan kriteria tingkat kepuasan tinggi, para anggota telah puas dengan pelayanan

pengurus KUD. Hal ini dapat dilihat dari jawaban 30 orang responden yang menyatakan puas dengan aspek produk dan jasa yang dikelola oleh KUD. Semua kebutuhan anggota telah terpenuhi dengan produk yang disediakan oleh KUD. Mereka berpendapat KUD selalu ingin terus memenuhi kebutuhan anggota dan masyarakat sekitar dikarenakan pengurus mengetahui apa yang menjadi kendala dan permasalahan yang dihadapi oleh para anggota dan masyarakat sekitar.

Permasalahan akses untuk mendapatkan produk yang dibutuhkan juga menjadi hal yang diatasi oleh pengurus. Oleh sebab itu pengurus selalu ingin memenuhi kebutuhan para anggota dan masyarakat sekitar. Prosedur untuk mendapatkan produk yang dibutuhkan sangat mudah dan tidak mempersulit anggota. KUD tidak hanya melayani anggota saja tetapi juga para masyarakat sekitar. KUD menyadari bahwa mereka berdiri di wilayah yang bukan mereka sendiri berada disana, tetapi banyak masyarakat disekitar mereka, sehingga KUD tidak hanya terfokus kepada kesejahteraan para anggota saja tetapi juga ikut membantu para masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka. Prosedur yang ditetapkan sama hal nya dengan yang diberikan kepada para anggota dan tidak ada perbedaan dalam melayani kebutuhan antara anggota dan masyarakat sekitar.

Para pengurus selalu terus memperbaiki bentuk unit usaha yang ada dan selalu memperbarui produk yang ada sehingga para anggota dan masyarakat sekitar merasa terpenuhi kebutuhannya dan merasa terbantu dengan adanya unit usaha yang disediakan oleh KUD. Dalam hal menetapkan harga KUD memasang harga produk yang tidak terlalu mahal. Bisa dikatakan harga yang ditawarkan oleh KUD sama dengan harga yang ditetapkan oleh para toko pada umumnya, bahkan lebih murah dari tempat yang lainnya. Untuk kedepannya pihak pengurus diharapkan lebih meningkatkan kualitas produk dan tetap mempertahankan kelengkapan produk yang dapat memenuhi kebutuhan anggota dan masyarakat sekitar serta selalu memperhatikan harga produk agar tidak memberatkan anggota.

3. Aspek Kecepatan dan Ketepatan KUD

Didalam hal pelayanan KUD tidak ingin mengecewakan para anggota karena pemenuhan kebutuhan anggota menjadi prioritas utama bagi pihak pengurus KUD. Hasil pengukuran tanggapan responden terhadap aspek produk dan jasa yang dikelola oleh KUD dapat dilihat pada tabel 16 dan lampiran 5. Berdasarkan Tabel , dapat dilihat jumlah skor dan persentase jawaban responden yaitu sebesar 79% dengan kriteria tingkat kepuasan tinggi yang artinya responden menjawab puas dengan pelayanan dari pengurus yang selalu membaik dan tidak mempersulit prosedur pelayanan kebutuhan anggota serta dari 30 Orang responden menjawab puas dengan semua hal yang ada didalam aspek kecepatan dan ketepatan yang dilakukan oleh pengurus tetapi, dalam hal pemberian pelayanan yang sesuai standar 1 orang responden menjawab ragu-ragu dan 1 orang menjawab sangat puas sedangkan 28 orang menyatakan puas. Selain itu mereka juga menilai pengurus menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan jabatan yang mereka pegang. Pengurus selalu bertanggung jawab dengan apa yang menjadi kewajiban mereka didalam KUD.

Perbaikan pelayanan terus dilakukan para pengurus dan selalu berusaha meminimalisir kesalahan yang mereka lakukan. Para responden juga puas dengan perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh para pengurus. Pihak KUD sadar apa yang menjadi kesalahan mereka nantinya akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan dan akan merugikan mereka dan KUD sendiri, sehingga anggota pun merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan para pengurus. Ketepatan waktu juga diperhatikan oleh pihak pengurus karena jika pengurus menunda dan tidak bisa menyediakan produk yang dibutuhkan oleh anggota dan masyarakat kepercayaan para anggota pun nantinya akan hilang dengan sistem kerja dan para pengelola unit usaha. Biasanya jika produk yang diperlukan oleh anggota dan masyarakat sekitar tidak tersedia di unit usaha, pengurus pun akan mencarikan sesuai dengan waktu yang disepakati antara pengurus dan anggota.

Cepat tanggap pengurus akan kebutuhan para anggota pun juga harus diperhatikan karena hal ini juga berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus. untuk kedepannya para pengurus harus lebih bisa

meningkatkan pelayanan yang sesuai standar sehingga para anggota dapat lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

4. Ketersediaan Informasi

Informasi merupakan hal yang penting untuk menunjang kegiatan yang akan dilakukan oleh pihak KUD ataupun untuk anggota sendiri. Dengan informasi para anggota membuat kegiatan usahatani yang mereka jalankan menjadi lebih baik serta untuk pihak pengurus sendiri para pengurus bisa lebih meningkatkan pelayanan mereka dalam mengelola KUD. Hasil pengukuran tanggapan responden terhadap aspek produk dan jasa yang dikelola oleh KUD dapat dilihat pada tabel 16 dan lampiran 6.

Dari tabel tersebut maka dapat dilihat jumlah skor dan persentase jawaban responden yaitu sebesar 79% dengan kriteria tingkat kepuasan tinggi. Dilihat dari persentase jawaban maka para responden telah puas dengan peningkatan pencarian informasi yang dilakukan oleh pihak KUD selain itu, dilihat dari jawaban 30 orang responden dalam hal ketepatan informasi yang diberikan pengurus 5 orang responden menjawab ragu-ragu, 1 orang menjawab tidak puas, dan 24 orang menjawab puas dan informasi yang selalu baru dari 30 orang responden 5 orang responden menjawab ragu-ragu, dan 25 orang responden menjawab puas mengenai hal ini. KUD juga ikut mempertemukan antara pelaku agribisnis dan para anggota KUD. pihak pengurus mendatangkan pihak perbankan yang akan membantu kegiatan usaha tani para anggota. dalam hal permodalan. Didalam pengelolaannya KUD memiliki beberapa unit usaha yang dijalankan. Unit usaha tersebut terdiri dari unit kebun yang merupakan unit yang mengelola semua kegiatan perkebunan anggota, unit transportasi yang mengelola pengangkutan TBS milik anggota, unit waserda yang menyediakan produk kebutuhan sehari-hari anggota dan masyarakat sekitar, unit saprodi yang mengelola dan menyediakan alat-alat pertanian, unit simpan pinjam yang melayani simpanan dan pinjaman bagi anggota, unit rekening listrik yang mana unit ini merupakan bentuk kerja sama dengan pihak PLN untuk mempermudah anggota dan masyarakat sekitar dalam hal pembayaran rekening listrik, unit alat berat

yang digunakan untuk perbaikan perawatan jalan di kebun milik anggota dan keperluan masyarakat sekitar, dan yang terakhir adalah unit elektronik yang menyediakan produk elektronik bagi anggota dan masyarakat sekitar dengan harga yang terjangkau dan kualitas yang baik.

Seperti yang diketahui bahwa KUD Remaja Makmur memiliki bidang usaha yang bertujuan untuk menunjang kegiatan KUD. unit usaha ini berdiri karena kebutuhan anggota dan masyarakat sekitar. Unit usaha ini tidak berdiri sekaligus tetapi berdiri secara bertahap dan melihat respon dari anggota juga. Hasil pengukuran tanggapan responden terhadap aspek unit usaha di KUD Remaja Makmur dapat dilihat pada Tabel 16 dan Lampiran 4. Untuk kedepannya diharapkan para pengurus selalu memperbarui informasi yang bisa menunjang usaha tani para anggota.

5. Aspek Unit Usaha

KUD Remaja Makmur memiliki unit usaha yang terdiri dari Unit Kebun, Unit Transportasi, Unit Waserda, Unit Saprodi, Unit Simpan Pinjam, Unit Rekening Listrik, Unit Alat Berat, dan Unit Elektronik yang dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 26. Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Unit Usaha di KUD Remaja Makmur yang terdiri dari Unit Kebun, Unit Transportasi, Unit Waserda, Unit Saprodi, Unit Simpan Pinjam, Unit Rekening Listrik, Unit Alat Berat, dan Unit Elektronik.

No	Jenis Unit Usaha	Jumlah Skor	Persentase (%)	Penilaian Tingkat Kepuasan
1.	Unit Kebun	454	76%	Tinggi
2.	Unit Transportasi	484	80%	Tinggi
3.	Unit Saprodi	478	80%	Tinggi
4.	Unit Waserda	478	80%	Tinggi
5.	Unit Simpan Pinjam	476	79%	Tinggi
6.	Unit Rekening Listrik	362	80%	Tinggi
7.	Unit Alat Berat	360	80%	Tinggi
8.	Unit Elektronik	357	79%	Tinggi
Total Skor Unit Usaha		3449	79%	Tinggi

Berdasarkan Tabel diatas, didapatkan persentase total skor dari responden pada aspek unit usaha di KUD Remaja Makmur. Untuk unit usaha kebun, responden menilai bahwa unit ini sudah berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden sebesar 79% dengan kriteria tingkat kepuasan tinggi. Para anggota puas dengan pelayanan para pengurus dan dalam pengelolaan usaha tani yang dilakukan pihak KUD selalu memberikan informasi dan pengetahuan yang bersifat menunjang kegiatan usahatani yang dikerjakan oleh anggota. Penyampaian informasi ini disesuaikan dengan kondisi anggota dan mudah dimengerti oleh anggota. Dilihat dari persentase ini maka anggota KUD puas dengan bentuk informasi yang disampaikan oleh pihak KUD dimana bentuk informasi yang disampaikan pihak KUD untuk kebaikan para anggota dan usahatani yang mereka jalankan. Selama ini para anggota merasa informasi yang diberikan oleh KUD berguna dan tidak merugikan para anggota. Informasi yang diberikan oleh pihak KUD didapat dari Instansi Pemerintah bahkan KUD sendiri yang mencari informasi yang sesuai dengan kebutuhan anggota. Untuk akses permodalan yang dibutuhkan oleh para anggota pihak pengurus selalu membantu para anggota yang mengalami kesulitan dan terbentur oleh masalah dana. Pihak KUD mencarikan solusi untuk para anggota sehingga para anggota puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pengurus.

Untuk unit transportasi responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan para pengurus di unit ini sudah baik . Hal ini dapat dilihat dari angka persentase jawaban para responden yaitu sebesar 80% dengan kriteria tingkat kepuasan tinggi yang artinya para anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan para pengurus dan unit transportasi ini dikelola dengan baik oleh pihak pengurus. dalam pelaksanaannya KUD membuat mekanisme pemakaian. 30 Responden menyatakan setuju dengan mekanisme yang diterapkan oleh pihak KUD karena unit transportasi yang akan mengangkut TBS para anggota dan mengantarkannya ke pabrik. Unit truck yang dimiliki oleh pihak KUD merupakan hasil pembelian partisipasi anggota dan menjadi asset KUD. pergiliran pun dilakukan dengan cara yang baik . Supir akan

menjemput semua TBS di lahan petani dan tidak melupakan 1 lahan pun karena jika ada TBS yang tertinggal akan menyebabkan kerugian pada anggota.

Di dalam unit saprodi responden menilai pelayanan yang diberikan para pengurus sudah baik. Hal ini dapat dilihat angka persentase jawaban jawaban responden yaitu sebesar 80% yang artinya unit saprodi telah dikelola dengan baik oleh pihak pengurus. Selain itu produk yang disediakan sudah cukup baik dalam hal kelengkapan produk. Produk yang disediakan juga tergolong produk yang selalu baru sehingga dapat memenuhi kebutuhan para anggota maupun masyarakat sekitar. Para pihak pengurus menyediakan pupuk, alat-alat pertanian, dan racun untuk menanggulangi hama. responden puas dengan penerapan sistem kerja di unit saprodi ini pasokan yang diperlukan oleh anggota pun selalu datang tepat waktu. Namun dari 30 orang responden 1 orang responden tidak puas ragu-ragu dengan pasokan tepat waktu yang diusahakan oleh pengurus.

Untuk unit waserda responden menilai pelayanan para pengurus sudah baik dan pengelolaan yang dilakukan sudah bagus yang dapat dilihat dari jawaban responden sebesar 80% dengan kriteria tingkat kepuasan tinggi yang artinya para anggota puas dengan pelayanan yang diberikan pengurus. Dalam pengelolaan unit waserda pihak pengurus KUD menyediakan barang yang sesuai dengan kebutuhan para anggota. Untuk memperoleh barang yang ada pihak pengurus memberikan dan menetapkan sistem pembayaran secara cash dan kredit untuk para anggota. Selain itu pihak pengurus juga melayani masyarakat sekitar yang bukan anggota KUD. Namun, dari 30 orang responden 2 orang responden menyatakan ragu-ragu dengan pelayanan pengurus dalam hal mengelola kelengkapan produk. Untuk kedepannya pihak pengurus harus lebih memperhatikan kelengkapan produk agar para anggota tetap puas dengan kinerja para pengurus.

Di dalam unit simpan pinjam para responden menilai pelayanan para pengurus sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban para responden sebesar 79% dengan kriteria tingkat kepuasan tinggi yang artinya para anggota puas dengan pelayanan para pengurus dalam hal pengelolaan unit usaha simpan pinjam namun, dari 30 orang responden terdapat 2 orang responden yang ragu-ragu tentang prosedur yang

ditetapkan oleh unit ini. Kemudahan merupakan hal yang paling utama yang dilakukan oleh pihak KUD. Didalam unit simpan pinjam proses pinjaman sama dengan proses yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lembaga keuangan lainnya. Penetapan bunga pinjaman juga sama dengan bunga yang ditetapkan oleh pihak bank. Didalam proses peminjaman pihak unit menjelaskan terlebih dahulu bagaimana prosedur dan penjelasan mengenai peminjaman. Selain itu pihak unit juga berusaha keras untuk menjaga tabungan dan keamanan kredit para anggota karena pihak KUD selalu tidak ingin mengecewakan para anggota. Didalam unit ini pihak pengurus hanya melayani para anggota saja dimana berbeda dengan unit lainnya yang melayani masyarakat sekitar untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Untuk unit rekening listrik responden merasa puas dengan pengelolaan yang dilakukan oleh pihak pengurus. Dilihat dari persentase jawaban para responden sebanyak 80% dengan kriteria tingkat kepuasan tinggi yang berarti pelayanan yang dilakukan oleh pengurus sudah baik dalam melakukan pengelolaan unit rekening listrik, dilihat dari jawaban 30 orang responden terdapat 1 orang yang merasa sangat puas dengan keberadaan unit ini dan 29 orang menyatakan puas. Unit ini diadakan karena para masyarakat dan para anggota KUD merasa kesulitan dalam melakukan pembayaran listrik karena jarak yang ditempuh cukup jauh. Anggota merasa sangat terbantu dengan adanya unit ini dan bentuk sistem pembayaran yang mudah juga menjadi alasan kepuasan para anggota terhadap unit usaha rekening listrik ini.

Di dalam unit alat berat responden sudah puas dengan pengelolaan yang dilakukan oleh pihak pengurus. Hal ini dapat dilihat dari total persentase jawaban responden yaitu sebesar 80% dengan kriteria tingkat kepuasan tinggi. Unit ini didirikan karena banyaknya jalan yang rusak di lahan pertanian milik anggota. Didalam pelaksanaannya pihak KUD juga melakukan penyewaan untuk masyarakat sekitar dalam hal meratakan jalan, meratakan tapak rumah dan kegiatan lain yang bertujuan untuk meringankan pekerjaan masyarakat sekitar. Didalam pelaksanaannya untuk anggota alat berat ini dikelola secara adil dan bergiliran. Setelah adanya alat berat ini kerusakan lahan anggota dapat ditanggulangi sehingga kerugian yang dialami anggota dapat ditekan.

Untuk unit elektronik para responden juga telah puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak pengurus hal ini dapat dilihat dari total persentase jawaban para responden sebesar 79% dengan kriteria tingkat kepuasan tinggi, dari 30 orang responden 3 orang responden menjawab ragu-ragu dalam hal kelengkapan produk sedangkan 27 orang lainnya menyatakan puas. Unit elektronik didirikan oleh pihak KUD karena KUD ingin tetap memenuhi kebutuhan para anggota dan masyarakat sekitar. Sistem pembayaran yang ditetapkan pihak pengurus sama dengan unit saprodi dan unit waserda yaitu secara cash dan kredit. Tetapi anggota juga merasa puas dengan unit ini karena unit ini bersedia menerima pesanan produk yang dibutuhkan oleh anggota. Kelengkapan produk yang disediakan juga menjadi hal yang penting bagi pihak pengurus.

Untuk semua total skor penilaian responden terhadap unit usaha yang dikelola oleh pihak pengurus adalah sebesar 79% dengan kriteria tingkat kepuasan tinggi. Pihak pengurus sudah sangat serius dalam melakukan pengelolaan unit usaha yang mereka dirikan. Berdasarkan hal tersebut, unit usaha yang didirikan pihak KUD terus mengalami perkembangan bahkan tidak menutup kemungkinan pihak pengurus akan menambah unit usaha yang lain. Hal ini juga dikarenakan respon yang dari anggota dan masyarakat sekitar terhadap unit usaha yang mereka dirikan. Selain itu unit usaha yang didirikan juga sudah terdaftar di Dinas Koperindag Kabupaten Dharmasraya dan juga mendapatkan respon positif. Karena tujuan didirikan unit usaha ini yaitu untuk memenuhi kebutuhan anggota dan unuk kesejahteraan anggota.

Berdasarkan deskripsi diatas maka dapat dilihat bahwa layanan pengurus KUD kepada anggota dilakukan dengan baik. Para pengurus selalu memperbaiki pelayanan mereka serta fasilitas yang dimiliki oleh KUD tergolong sudah lengkap dan mampu untuk memenuhi kebutuhan anggota dan masyarakat sekitar sehingga para anggota puas dengan pelayanan yang dilakukan para pengurus. Semua unit usaha yang dijalankan mengalami kemajuan dari sejak berdiri bahkan pihak KUD berusaha untuk menambah jenis usaha untuk kemajuan KUD dan dapat menunjang kegiatan usaha tani anggota maupun kebutuhan masyarakat sekitar. Kebijakan yang dibuat oleh pihak KUD merupakan kebijakan yang dapat diterima oleh para anggota dan

membuat anggota menjadi lebih sejahtera sehingga para anggota tetap berada di KUD dan tetap bertahan di KUD Remaja Makmur. Namun untuk kedepannya masih banyak yang harus diperbaiki agar menjadi lebih baik lagi serta untuk kemajuan unit usaha yang dimiliki oleh KUD.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah didapat dari penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh beberapa kesimpulan :

1. KUD Remaja Makmur telah berdiri sejak tahun 1981 dan telah mengalami beberapa kali masa sulit dalam pelaksanaan kegiatannya. Namun pada tahun 2010 dengan periode kepengurusan yang baru KUD bisa bangkit kembali dan menjadi KUD berprestasi di tingkat nasional pada tahun 2012. KUD memiliki 7 unit usaha yang motif pendirian unit ini berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan anggota dan untuk menunjang kegiatan operasional KUD. Unit usaha ini berdiri secara perlahan-lahan sesuai dengan kemampuan KUD baik dari kemampuan modal dan kemampuan dibidang pengelolaan. Produk yang disediakan oleh KUD merupakan produk yang sesuai dengan kebutuhan anggota dan masyarakat sekitar. Semua unit usaha ini mengalami perkembangan yang baik sejak awal pendiriannya dan mendapatkan respon positif dari anggota dan masyarakat sekitar, karyawan yang dimiliki oleh KUD merupakan karyawan yang harus bisa memahami mengenai unit usaha dan memiliki tingkat keahlian yang berbeda.
2. Layanan pengurus KUD dilihat dari tanggapan anggota memiliki kriteria penilaian tinggi. Penilaian ini dapat dilihat dari aspek yang dikelola, yaitu aspek organisasi, aspek produk dan jasa, aspek kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, aspek ketersediaan informasi, dan aspek unit usaha yang memiliki total rata-rata persentase sebesar 79%. Semua unit usaha yang dikelola oleh KUD sudah tergolong lengkap dan dapat memenuhi kebutuhan para anggota maupun masyarakat sekitar sehingga para anggota puas dengan layanan yang diberikan para pengurus KUD Remaja Makmur.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka KUD Remaja makmur diharapkan bisa lebih baik lagi dalam melakukan pengelolaan unit usaha dan tetap mempertahankan pelayanan dan sistem kerja yang mengutamakan para anggota serta transparansi diantara pengurus dan anggota. Pihak pengurus diharapkan juga bisa menambah unit usaha yang dapat menambah penghasilan para anggota seperti usaha perikanan serta memberikan pelatihan dan keterampilan wirausaha bagi anggota yang wanita karena KUD Remaja Makmur merupakan KUD yang aktif serta berprestasi di Dharmasraya.

Selain itu pihak KUD juga bisa memberikan pelatihan bagi para anggota mengenai bagaimana menjalankan kegiatan usaha tani yang mereka jalankan sehingga para anggota bisa dapat lebih baik lagi dan bisa memperoleh keuntungan yang lebih besar. Untuk kedepannya KUD masih harus memperbaiki kinerja para pengurus serta membuat semua unit usaha yang dikelola menjadi lebih baik lagi dan menjadi lebih berkembang. Karena masih banyak yang harus dikembangkan dan yang menjadi harapan anggota kedepannya untuk kemajuan KUD Remaja Makmur.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji dan Ninik Widiyanti. 2007. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta. 209 hal.
- Apriyantono, Anton. 2005. *Neoliberalisme sebagai Tantangan Kebijakan Pembangunan Pertanian dalam Rangka Mewujudkan Kesejahteraan Petani*. Pidato Pembicara Kunci Menteri Pertanian RI di Universitas Brawijaya Malang. http://fp.brawijaya.ac.id/student/pdf/pidato_mentan.pdf [3 Februari 2009].
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Dharmasraya. 2011. *Koto Besar dalam Angka*
- Farida, Idha. 2012. *Persepsi Petani Terhadap Kompetensi Penyuluh Pertanian Lapangan di Kecamatan Pontang, Kabupaten Serang, Provinsi Banten*. [Thesis]. Program Pascasarjana Institut Pertanian Bogor. 44 hal.
- Hanel, Alfred. 2005. *Organisasi Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 304 hal.
- Hendrojogi. 2012. *Koperasi dan Asas Asas, Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Press.
- Hermanto. 2007. *Rancangan Kelembagaan Tani Dalam Implementasi Prima Tani Di Sumatera Selatan*. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian. Sumatera Selatan. 16 hal.
- Husodo, dkk. 2004. *Pertanian Mandiri Pandangan Strategis Para Pakar untuk Kemajuan Pertanian Indonesia*. Jakarta: 204 hal.
- Kartasapoetra, G. 2007. *Koperasi Indonesia*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 258 hal.
- Kartasapoetra, G. 2005. *Praktek Pengelolaan Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta. 185 hal.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 297 hal.
- Nazir, Mohd. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 543 hal.
- Rahman, Agus. 2013. *Psikologi Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 264 hal.

- Rakhmat, Jalaluddin. 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 332 hal.
- Ramita, Kholifaturrahmah. 2011. *Pengukuran Kinerja dengan Balanced Scorecard Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Serba Usaha (KSU) Mekar Surya Karanganyar*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret. 108 hal.
- Ruki, Ahcmad. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 248 hal.
- Rusandi, Edi. 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Karyawan Omedata (K2O) di PT. Omedata Elektronik Bandung*. Bandung : Universitas Widyatama. 123 hal.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. PT Refika Aditama. 518 hal.
- Sinaga, Pariaman dan Aedah, Subiantoko. 2008. *Koperasi dalam Sorotan Peneliti*. Jakarta: Raja Grafindo. 550 hal.
- Siagian, Sondang P. 1989. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sipayung, Tungkot. 2012. *Ekonomi Agribisnis Kelapa Sawit*. Bogor: IPB Press. 208 hal.
- Setiawan, Bondan. 2012. *Upaya Pengentasan Kemiskinan Pada Petani Menggunakan Model Tindakan Kolektif Kelembagaan Pertanian*. Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo Madura. 17 hal.
- Sudrajat, Sitorus, Kurnia, Subardja. 2007. *Model Pengelolaan Perkebunan Kelapa Sawit Plasma Berkelanjutan (Studi Kasus PIR Perkebunan Plasma Sei Pagar, PTP Nusantara V Kabupaten Kampar Provinsi Riau)*, Fakultas Pertanian IPB. Bogor.
- Sudarsono dan Edilius. 2010. *Manajemen Koperasi Indonesia*. Jakarta: 249 hal.
- Sugiarto, dkk. 2003. *Teknik Sampling*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama. 145 hal.
- Sumadi, 2001. *Persepsi Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Koperasi Unit Desa di Kabupaten Sleman*, Logika. 54 hal.
- Sumarsono, Sony 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 304 hal

Sunarto, 2002. *Maajemen Karyawan*. Yogyakarta: PT. Amus. 201 hal.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Managemen*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi. 415 hal.

Umar. 2009. *Persepsi dan Perilaku Masyarakat dalam Pelestarian Fungsi Hutan Sebagai Daerah Resapan Air (Studi Kasus Hutan Penggaron Kabupaten Semarang*. [Thesis]. Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. 172 hal.

Wibowo. 2008. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Rajawali Pers. 432 hal.

Widiyanti, Ninik. 2010. *Manajemen Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta. 211 hal.

Lampiran 1. Koperasi Berprestasi Tingkat Nasional Kab Dharmasraya

NO	NAMA KOPERASI	BADAN HUKUM	ALAMAT	NAMA PENGHARGAAN	TAHUN MEMPEROLEH PRESTASI
1	KUD REMAJA MAKMUR	96/PAD/KWK.3/IX/1996	NAGARI KOTO LAWEH, KECAMATAN KOTO BESAR	- KOPERASI BERPRESTASI	2011
2	KUD LUBUK KARYA	1273/BH-XVII/1981	NAGARI KOTO TINGGI, KECAMATAN KOTO BESAR	- KOPERASI BERPRESTASI - KOPERASI AWARD	2012 2012
3	KUD KOTO SALAK	2113/BH-XVII/1992	NAGARI KOTO SALAK, KECAMATAN KOTO SALAK	- KOPERASI BERPRESTASI	2013

Sumber: Dinas KOPERINDAG Kab Dharmasraya

KOPERASI UNIT DESA
KABUPATEN DHARMASRAYA
POSISI : DESEMBER 2013

NO	NAMA KOPERASI	KOPERASI (unit)			ANGGOTA (orang)			RAT		PENGURUS	MNJR	KARYAWAN	BIDANG USAHA
		Jml	Aktif	Tidak Aktif	JML	LK	PR	Sdh	Blm	(Org)	(Org)	(Org)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
I	KEC. PULAU PUNJUNG												
	A. Koperasi Unit Desa (KUD)	4	1	3	2.387	-	-	-	-	18	-	4	-
1	01 KUD Sungai Dareh	1	1	-	1.558	-	-	-	-	5	-	4	Perkbn, RMU, SP, P.Pupuk, Wsrd
2	02 KUD Sungai Dareh	1	-	1	138	-	-	-	-	5	-	-	RMU, Perkreditan
3	03 KUD Sungai Dareh	1	-	1	227	-	-	-	-	5	-	-	Waserda
4	04 KUD Sungai Dareh	1	-	1	464	-	-	-	-	3	-	-	-
II	KEC. IX KOTO												
	A. Koperasi Unit Desa (KUD)	4	1	3	2.152	-	-	-	-	16	1	5	-
5	01 KUD IX KOTO	1	-	1	215	-	-	-	-	5	1	4	Simpan Pinjam
6	02 KUD IX KOTO	1	-	1	178	-	-	-	-	3	-	-	Simpan Pinjam & Pdgg
7	03 KUD IX KOTO	1	-	1	1.696	-	-	-	-	5	-	1	Simpan Pinjam & Pdgg
8	04 KUD Maju Makmur	1	1	-	63	-	-	-	-	3	-	-	-
III	KEC. SITIUNG												
	A. Koperasi Unit Desa (KUD)	3	1	2	610	-	-	-	-	15	2	3	-
9	01 KUD SITIUNG	1	-	1	139	-	-	-	-	5	1	-	Waserda, SP, RMU

10	02	KUD Tani Maju	1	1	-	406	-	-	-	-	5	1	3	Waserda, SP, RMU, Saprodil
11	03	KUD Tri Desa	1	-	1	65	-	-	-	-	5	-	-	Simpan Pinjam & Pdgg
IV	KEC. TIMPEH.													
	A. Koperasi Unit Desa (KUD)		9	1	8	4.276	2.237	135	-	-	45	1	21	-
12	01	KUD Wibawa Mukti	1	-	1	813	717	94	-	-	5	-	8	Waserda, SP, Saprodil dll
13	02	KUD Lestari Mulya	1	-	1	340	-	-	-	-	5	1	3	Perkebunan
14	03	KUD Mawar	1	-	1	570	-	-	-	-	5	-	3	-
15	04	KUD Margo Makmur	1	-	1	420	-	-	-	-	5	-	2	Perkebunan
16	05	KUD Timpeh Jaya	1	-	1	934	389	7	-	-	5	-	-	Perkebunan
17	06	KUD Suka Maju	1	-	1	399	389	7	-	-	5	-	-	Perkebunan
18	07	KUD Bukit Tujuh	1	-	1	520	508	9	-	-	5	-	1	Angkutan, Perkb
19	08	KUD Teratai	1	-	1	255	234	18	-	-	5	-	2	Perkebunan
20	09	KUD Lumbung Mas	1	1	-	25	-	-	-	-	5	-	2	Pertamb, Perkeb, Pertan, Perik, Peter.
V	KEC. KOTO BARU.													
	A. Koperasi Unit Desa (KUD)		6	1	5	3.075	-	-	-	-	30	2	4	-
21	01	KUD Sadar	1	-	1	640	-	-	-	-	5	-	-	Simpan Pinjam
22	02	KUD Bina Karya	1	-	1	428	-	-	-	-	5	1	2	Simpan Pinjam
23	03	KUD Sidorejo	1	-	1	995	-	-	-	-	5	1	2	Waserda & Listrik
24	04	KUD Gotong Royong	1	-	1	139	-	-	-	-	5	-	-	-
25	05	KUD Bukit Gading	1	-	1	850	-	-	-	-	5	-	-	-
26	06	KUD Aspirada	1	1	-	23	-	-	-	-	5	-	-	-
VI	KEC. KOTO SALAK													

A. Koperasi Unit Desa (KUD)			5	3	2	1.310	479	109		-	20	5	9	-
27	01	KUD Rukun Makmur	1	-	1	221	-	-	-	-	3	1	-	Dagang Karet
28	02	KUD Karya Sahabat	1	1	-	533	432	99	-	-	5	1	3	Waserda, SP
29	03	KUD Sido Makmur	1	1	-	55	47	10	-	-	4	-	1	Simpan Pinjam, pupuk, rek listrik
30	04	KUD Koto Salak	1	1	-	283	-	-	20/03/2013	-	5	2	5	Perkebunan
31	05	KUD Harapan Jaya	1	-	1	218	-	-	-	-	3	1	-	Saprodi
VII PADANG LAWEH														
A. Koperasi Unit Desa (KUD)			3	2	1	1.169	-	-	-	-	15	1	6	-
32	01	KUD Tani Jaya	1	1	-	241	-	-	-	-	5	-	3	Waserda
33	02	KUD Sopan Jaya	1	1	-	401	-	-	-	-	5	1	-	Perkebunan
34	03	KUD Berangin Jaya	1	-	1	527	-	-	-	-	5	-	3	Perkebunan
VIII TIUMANG														
A. Koperasi Unit Desa (KUD)			6	5	1	2.075	-	-	-	-	24	1	25	-
35	01	KUD Usaha Mulya	1	1	-	407	-	-	14/02/2013	-	5	1	17	RMU, Transportasi, saprodi, karet
36	02	KUD Bina Tani	1	1	-	403	-	-	-	-	5	-	1	Perkb & SP
37	03	KUD Bukit Jaya	1	1	-	352	-	-	-	-	3	-	4	Perkb, SP, Saprodi
38	04	KUD Bersama Makmur	1	1	-	358	-	-	-	-	3	-	1	Perkb & SP
39	05	KUD Bukit Sentosa	1	1	-	405	-	-	-	-	3	-	2	Perkb & SP
40	06	KUD Tiumbang	1	-	1	150	-	-	-	-	5	-	-	Perkebunan
IX KEC. SUNGAI RUMBAI														
A. Koperasi Unit Desa (KUD)			2	-	2	610	-	-	-	-	10	1	-	-
41	01	KUD SAG	1	-	1	328	-	-	-	-	5	-	-	-

42	02	KUD ...	1	-	1	282	-	-	-	-	5	1	-	-
X	KEC. KOTO BESAR													
	A. Koperasi Unit Desa (KUD)		4	4	-	3.350	-	-		-	20	2	52	-
43	01	KUD Remaja Makmur	1	1	-	641	-	-	30/03/2013	-	3	-	11	Perkb, Waserda, Saprodi, dll
44	02	KUD Sinar Makmur	1	1	-	778	-	-	27/02/2013	-	5	1	11	Perkb, USP, dll
45	03	KUD Lubuk Karya	1	1	-	607	-	-	13/02/2013	-	5	-	20	Perkb, USP, angkutan, a. berat
46	04	KUD Bina Usaha	1	1	-	1.324	-	-	-	-	7	1	10	Simpan Pinjam, perdg, angkutan
XI	ASAM JUJAHAN													
	A. Koperasi Unit Desa (KUD)		4	2	2	820	34	14		-	16	1	-	-
47	01	KUD ...	1	-	1	176	-	-	-	-	5	-	-	-
48	02	KUD ...	1	-	1	48	34	14	-	-	3	-	-	SP, Perkb
49	03	KUD Sinamar Sakato	1	1	-	28	-	-	8/30/2013	-	3	1	-	Pertambangan
50	04	KUD Pilar	1	1	-	568	-	-	31/03/2013	-	5	-	-	Perkebunan Sawit
JUMLAH TOTAL			50	21	29	21.834	2.750	258	-	-	229	17	129	-

Sumber : Dinas Kopperindag dan UMKM Tahun : 2013

Ket: ☒ Koperasi Aktif

☐ Koperasi Tidak Aktif

Lampiran 3. Penilaian Anggota Terhadap Aspek Organisasi

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	n
1	Pemisahan jabatan yang tegas antar pengurus, BPP, BP dan manajer unit usaha didalam struktur kepengurusan	0	0	0	30	0	30
2	Pemberian hak dan wewenang kepada anggota untuk memilih pengurus	0	0	0	30	0	30
3	Keberadaan lembaga pengawas yang berfungsi secara baik didalam KUD	0	2	1	27	0	30
4	Pelaksanaan RAT yang tepat waktu dan kehadiran anggota sangat diperhitungkan	0	0	2	28	0	30
5	Pembagian SHU yang merata kepada anggota	0	0	1	29	0	30
6	Pengelolaan Unit Usaha yang mengalami kemajuan dari tahun ketahun	0	0	0	30	0	30
7	Pihak pengurus melakukan musyawarah terlebih dahulu dengan anggota sebelum mengambil keputusan.	0	0	0	30	0	30

Lampiran 4. Penilaian Kepuasan Anggota Terhadap Aspek Organisasi

Responden	Aspek Organisasi							Jumlah	Kriteria	%
	1	2	3	4	5	6	7			
1	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
2	4	4	3	4	4	4	4	27	Tinggi	77%
3	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
4	4	4	4	4	4	4	4	27	Tinggi	77%
5	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
6	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
7	4	4	2	4	4	4	4	26	Tinggi	74 %
8	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
9	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
10	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
11	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
12	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
13	4	4	2	4	4	4	4	26	Tinggi	74%
14	4	4	4	3	4	4	4	27	Tinggi	77%
15	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
16	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
17	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
18	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
19	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
20	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
21	4	4	4	4	3	4	4	27	Tinggi	77%
22	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
23	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
24	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
25	4	4	4	3	4	4	4	27	Tinggi	77%
26	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
27	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
28	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
29	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
30	4	4	4	4	4	4	4	28	Tinggi	80%
Total Skor Kepuasan Anggota								831	Tinggi	
Rata-Rata								27,7		79%

Lampiran 5. Penilaian Anggota Terhadap Aspek Produk dan Jasa

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	n
1	Produk dan jasa yang disediakan sesuai dengan kebutuhan anggota dan masyarakat sekitar	0	0	0	30	0	30
2	Produk dan jasa yang disediakan juga diperuntukan bagi masyarakat sekitar diluar anggota KUD	0	0	0	30	0	30
3	Harga produk yang ditawarkan tidak terlalu mahal sehingga tidak memberatkan anggota	0	0	0	30	0	30
4	Kelengkapan produk sangat diperhatikan dalam memenuhi kebutuhan anggota	0	0	0	30	0	30

Lampiran. 6 Penilaian Kepuasan Anggota Terhadap Aspek Produk dan Jasa

Responden	Aspek Produk dan Jasa				Jumlah	Kriteria	%
	1	2	3	4			
1	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
2	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
3	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
4	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
5	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
6	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
7	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
8	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
9	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
10	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
11	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
12	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
13	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
14	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
15	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
16	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
17	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
18	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
19	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
20	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
21	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
22	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
23	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
24	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
25	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
26	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
27	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
28	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
29	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
30	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
Total Skor Kepuasan Anggota					480	Tinggi	
Rata-Rata					16		80%

Lampiran 7. Penilaian Anggota Terhadap Aspek Kecepatan dan Ketepatan dalam Pelayanan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	n
1	Pihak pengurus selalu tepat waktu dalam penyediaan produk dan jasa yang dibutuhkan oleh anggota	0	0	0	30	0	30
2	Pihak pengurus selalu bekerja dengan baik dan serius dalam memenuhi kebutuhan anggota	0	0	0	30	0	30
3	Prosedur yang diterapkan tidak menyulitkan anggota	0	0	0	30	0	30
4	Fasilitas yang disediakan pihak KUD diperuntukan bagi anggota dan masyarakat sekitar	0	0	0	30	0	30
5	Pihak pengurus selalu memperbaiki kinerjanya	0	0	0	30	0	30
6	Pemberian pelayanan sudah sesuai dengan standar yang diterapkan sesuai dengan harapan anggota	0	0	1	28	1	30

Lampiran 8. Penilaian Kepuasan Anggota Terhadap Aspek Kecepatan dan Ketepatan dalam Pelayanan

Responden	Aspek Kecepatan dan Ketepatan						Jumlah	Kriteria	%
	1	2	3	4	5	6			
1	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
2	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
3	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
4	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
5	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
6	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
7	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
8	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
9	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
10	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
11	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
12	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
13	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
14	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
15	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
16	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
17	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
18	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
19	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
20	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
21	4	4	4	4	4	3	23	Tinggi	76%
22	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
23	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
24	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
25	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
26	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
27	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
28	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
29	4	4	4	4	4	4	24	Tinggi	80%
30	4	4	4	4	4	5	25	Tinggi	83%
Total Skor Kepuasan Anggota							720	Tinggi	79%
Rata-Rata							24		

Lampiran 9. Penilaian Anggota Terhadap Aspek Ketersediaan Informasi

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	n
1	Akses data dapat diperoleh oleh anggota ataupun non anggota	0	0	2	28	0	30
2	Pihak pengurus selalu transparan dalam penyusunan laporan, terutama laporan keuangan	0	0	0	30	0	30
3	KUD memberikan informasi yang tepat sehingga dapat menunjang kegiatan usaha tani anggota	1	0	5	24	0	30
4	Informasi yang diberikan selalu baru	0	0	5	25	0	30

Lampiran 10. Penilaian Kepuasan Anggota Terhadap Aspek Ketersediaa Informasi

Responden	Aspek Ketersediaan Informasi				Jumlah	Kriteria	%
	1	2	3	4			
1	4	4	3	4	15	Tinggi	75%
2	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
3	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
4	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
5	4	4	3	4	15	Tinggi	75%
6	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
7	3	4	4	4	15	Tinggi	75%
8	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
9	4	4	4	4	16	Tinggi	75%
10	4	4	3	4	15	Tinggi	75%
11	4	4	3	4	15	Tinggi	75%
12	4	4	4	4	15	Tinggi	75%
13	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
14	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
15	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
16	3	4	3	4	15	Tinggi	75%
17	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
18	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
19	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
20	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
21	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
22	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
23	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
24	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
25	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
26	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
27	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
28	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
29	4	4	1	4	16	Tinggi	80%
30	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
Total Skor Kepuasan Anggota					473	Tinggi	
Rata-Rata					15,7		79%

Lampiran 11. Penilaian Anggota Terhadap Unit Usaha yang Dikelola KUD

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	N
	Unit Usaha Kebun						
1	Adanya bentuk bantuan dari luar KUD untuk anggota	5	0	3	22	0	30
2	Sistem kerja mudah dan tidak merugikan anggota	0	0	2	28	0	30
3	Bentuk pengetahuan yang diberikan mengenai pengelolaan kebun mudah dipahami oleh anggota	0	0	1	29	0	30
4	Dalam pemilihan saprodi anggota diberikan hak untuk menentukannya	0	0	0	30	0	30
	Unit Transportasi						
5	KUD memberikan penjelasan tentang mekanisme penggunaan transportasi	0	0	0	30	0	30
6	Transportasi yang dimiliki dikelola baik oleh KUD dan merupakan aset milik bersama	0	0	0	30	0	30
7	Bentuk pengangkutan TBS yang dilakukan secara merata	0	0	0	30	0	30
8	Unit ini dapat memenuhi kebutuhan anggota	0	0	0	30	0	30
	Unit Saprodi						
9	Saprodi yang disediakan telah sesuai dengan kebutuhan anggota	0	0	0	30	0	30
10	Masyarakat sekitar juga diperbolehkan untuk menikmati pelayanan unit saprodi	0	0	0	30	0	30
11	KUD selalu mengusahakan pasokan produk di unit saprodi secara tepat waktu	0	0	1	29	0	30
12	Kelengkapan produk sangat diperhatikan oleh pihak pengurus	0	0	0	30	0	30

	Unit Waserda						
13	Bentuk pembayar yang diterapkan KUD secara cash dan kredit	0	0	0	30	0	30
14	Produk yang disediakan sangat beragam	0	0	0	30	0	30
15	Masyarakat sekitar diperbolehkan menikmati pelayanan yang sama dengan anggota	0	0	0	30	0	30
16	Kelengkapan produk selalu diperhatikan oleh pihak pengurus	0	0	2	28	0	30
	Simpan Pinjam						
17	Prosedur peminjaman yang diterapkan serta bunga yang ditetapkan KUD tidak memberatkan anggota	0	0	2	28	0	30
18	Simpan pinjam yang diterapkan diperuntukkan bagi anggota saja	0	0	0	30	0	30
19	Penjelasan prosedur peminjaman mudah dimengerti oleh anggota	0	0	0	30	0	30
20	Pihak pengurus menjaga keamanan simpanan anggota	0	0	0	30	0	30
	Rekening Listrik						
21	Bentuk kerjasama yang dilakukan dengan pihak PLN bertujuan meringankan anggota	0	0	0	29	1	30
22	Proses pembayaran rekening listrik bisa dilakukan oleh masyarakat sekitar	0	0	0	29	1	30
23	Pengelolaan unit rekening listrik dilakukan secara baik oleh pihak pengurus	0	0	0	30	0	30
	Alat Berat						
24	Alat berat yang dimiliki dikelola baik oleh pihak KUD	0	0	0	30	0	30
25	Alat berat yang dimiliki membantu kegiatan usaha tani dari anggota	0	0	0	30	0	30
26	KUD melakukan penyewaan alat berat pada masyarakat sekitar dengan hasil yang diperoleh diperuntukkan untuk biaya perawatan alat berat	0	0	0	30	0	30

	Elektronik						
27	Produk yang disediakan merupakan produk pesanan anggota dan masyarakat sekitar	0	0	0	30	0	30
28	Pembayaran produk elektronik dapat dilakukan secara cash dan kredit	0	0	0	30	0	30
29	Produk elektronik yang disediakan selalu sesuai dengan perkembangan teknologi	0	0	3	27	0	30

Lampiran 12. Penilaian Kepuasan Anggota Terhadap Unit Usaha yang Dikelola Oleh KUD

Responden	Aspek Unit Kebun				Jumlah	Kriteria	%
	1	2	3	4			
1	4	4	3	4	15	Tinggi	75%
2	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
3	1	4	4	4	13	Sedang	65%
4	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
5	4	4	3	4	15	Tinggi	75%
6	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
7	1	4	4	4	13	Sedang	65%
8	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
9	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
10	4	4	3	4	15	Tinggi	75%
11	4	4	3	4	15	Tinggi	75%
12	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
13	1	4	4	4	13	Sedang	65%
14	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
15	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
16	3	4	3	4	14	Tinggi	70%
17	1	4	4	4	13	Sedang	65%
18	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
19	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
20	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
21	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
22	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
23	1	4	4	4	13	Sedang	65%
24	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
25	3	4	4	4	15	Tinggi	75%
26	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
27	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
28	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
29	3	4	1	4	12	Sedang	60%
30	4	4	4	4	16		80%
Total Skor Kepuasan Anggota					454	Tinggi	
Rata-Rata					15,1		76%

Responden	Aspek Unit Transportasi				Jumlah	Kriteria	%
	1	2	3	4			
1	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
2	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
3	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
4	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
5	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
6	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
7	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
8	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
9	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
10	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
11	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
12	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
13	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
14	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
15	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
16	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
17	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
18	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
19	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
20	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
21	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
22	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
23	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
24	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
25	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
26	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
27	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
28	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
29	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
30	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
Total Skor Kepuasan Anggota					480	Tinggi	
Rata-Rata					16		80%

Responden	Aspek Unit Saprodi				Jumlah	Kriteria	%
	1	2	3	4			
1	4	4	3	4	15	Tinggi	75%
2	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
3	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
4	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
5	4	4	3	4	16	Tinggi	80%
6	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
7	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
8	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
9	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
10	4	4	3	4	15	Tinggi	75%
11	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
12	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
13	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
14	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
15	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
16	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
17	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
18	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
19	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
20	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
21	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
22	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
23	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
24	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
25	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
26	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
27	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
28	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
29	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
30	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
Total Skor Kepuasan Anggota					478	Tinggi	
Rata-Rata					16		80%

Responden	Aspek Unit Waserda				Jumlah	Kriteria	%
	1	2	3	4			
1	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
2	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
3	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
4	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
5	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
6	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
7	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
8	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
9	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
10	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
11	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
12	4	4	4	3	15	Tinggi	75%
13	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
14	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
15	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
16	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
17	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
18	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
19	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
20	4	4	4	3	15	Tinggi	75%
21	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
22	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
23	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
24	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
25	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
26	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
27	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
28	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
29	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
30	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
Total Skor Kepuasan Anggota					478	Tinggi	
Rata-Rata					16		80%

Responden	Aspek Unit Simpan Pinjam				Jumlah	Kriteria	%
	1	2	3	4			
1	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
2	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
3	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
4	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
5	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
6	3	4	4	4	15	Tinggi	75%
7	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
8	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
9	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
10	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
11	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
12	4	4	4	3	15	Tinggi	75%
13	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
14	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
15	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
16	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
17	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
18	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
19	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
20	4	4	4	3	15	Tinggi	75%
21	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
22	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
23	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
24	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
25	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
26	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
27	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
28	3	4	4	4	15	Tinggi	75%
29	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
30	4	4	4	4	16	Tinggi	80%
Total Skor Kepuasan Anggota					476	Tinggi	
Rata-Rata					16		79%

Responden	Aspek Unit Rekening Listrik			Jumlah	Kriteria	%
	1	2	3			
1	5	4	4	13	Tinggi	86%
2	4	4	4	12	Tinggi	80%
3	4	4	4	12	Tinggi	80%
4	4	5	4	13	Tinggi	86%
5	4	4	4	12	Tinggi	80%
6	4	4	4	12	Tinggi	80%
7	4	4	4	12	Tinggi	80%
8	4	4	4	12	Tinggi	80%
9	4	4	4	12	Tinggi	80%
10	4	4	4	12	Tinggi	80%
11	4	4	4	12	Tinggi	80%
12	4	4	4	12	Tinggi	80%
13	4	4	4	12	Tinggi	80%
14	4	4	4	12	Tinggi	80%
15	4	4	4	12	Tinggi	80%
16	4	4	4	12	Tinggi	80%
17	4	4	4	12	Tinggi	80%
18	4	4	4	12	Tinggi	80%
19	4	4	4	12	Tinggi	80%
20	4	4	4	12	Tinggi	80%
21	4	4	4	12	Tinggi	80%
22	4	4	4	12	Tinggi	80%
23	4	4	4	12	Tinggi	80%
24	4	4	4	12	Tinggi	80%
25	4	4	4	12	Tinggi	80%
26	4	4	4	12	Tinggi	80%
27	4	4	4	12	Tinggi	80%
28	4	4	4	12	Tinggi	80%
29	4	4	4	12	Tinggi	80%
30	4	4	4	12	Tinggi	80%
Total Skor Kepuasan Anggota				362	Tinggi	
Rata-Rata				12	Tinggi	80%

Responden	Aspek Unit Alat Berat			Jumlah	Kriteria	%
	1	2	3			
1	4	4	4	12	Tinggi	80%
2	4	4	4	12	Tinggi	80%
3	4	4	4	12	Tinggi	80%
4	4	4	4	12	Tinggi	80%
5	4	4	4	12	Tinggi	80%
6	4	4	4	12	Tinggi	80%
7	4	4	4	12	Tinggi	80%
8	4	4	4	12	Tinggi	80%
9	4	4	4	12	Tinggi	80%
10	4	4	4	12	Tinggi	80%
11	4	4	4	12	Tinggi	80%
12	4	4	4	12	Tinggi	80%
13	4	4	4	12	Tinggi	80%
14	4	4	4	12	Tinggi	80%
15	4	4	4	12	Tinggi	80%
16	4	4	4	12	Tinggi	80%
17	4	4	4	12	Tinggi	80%
18	4	4	4	12	Tinggi	80%
19	4	4	4	12	Tinggi	80%
20	4	4	4	12	Tinggi	80%
21	4	4	4	12	Tinggi	80%
22	4	4	4	12	Tinggi	80%
23	4	4	4	12	Tinggi	80%
24	4	4	4	12	Tinggi	80%
25	4	4	4	12	Tinggi	80%
26	4	4	4	12	Tinggi	80%
27	4	4	4	12	Tinggi	80%
28	4	4	4	12	Tinggi	80%
29	4	4	4	12	Tinggi	80%
30	4	4	4	12	Tinggi	80%
Total Skor Kepuasan Anggota				360	Tinggi	
Rata-Rata				12		80%

Responden	Aspek Unit Elektronik			Jumlah	Kriteria	%
	1	2	3			
1	4	4	4	12	Tinggi	80%
2	4	4	4	12	Tinggi	80%
3	4	4	4	12	Tinggi	80%
4	4	4	4	12	Tinggi	80%
5	4	4	4	12	Tinggi	80%
6	4	4	4	12	Tinggi	80%
7	4	4	4	12	Tinggi	80%
8	4	4	3	11	Tinggi	73%
9	4	4	4	12	Tinggi	80%
10	4	4	4	12	Tinggi	80%
11	4	4	4	12	Tinggi	80%
12	4	4	4	12	Tinggi	80%
13	4	4	3	11	Tinggi	73%
14	4	4	4	12	Tinggi	80%
15	4	4	4	12	Tinggi	80%
16	4	4	4	12	Tinggi	80%
17	4	4	4	12	Tinggi	80%
18	4	4	4	12	Tinggi	80%
19	4	4	4	12	Tinggi	80%
20	4	4	4	12	Tinggi	80%
21	4	4	4	12	Tinggi	80%
22	4	4	4	12	Tinggi	80%
23	4	4	4	12	Tinggi	80%
24	4	4	4	12	Tinggi	80%
25	4	4	4	12	Tinggi	80%
26	4	4	4	12	Tinggi	80%
27	4	4	4	12	Tinggi	80%
28	4	4	3	11	Tinggi	73%
29	4	4	4	12	Tinggi	80%
30	4	4	4	12	Tinggi	80%
Total Skor Kepuasan Anggota				357	Tinggi	
Rata-Rata				12		79%

Lampiran 13. Kuisisioner Untuk Responden

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Pengurus KUD Remaja Makmur Blok A Sitiung IV, Kabupaten Dharmasraya

A. Data Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Umur :
4. Pekerjaan :
5. Pendidikan :
6. Luas Lahan :
7. Alamat :
8. Jumlah Anggota Keluarga :

1. Pernyataan tentang Aspek Organisasi

Isilah pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda "√" pada setiap pernyataan dengan:

- 1 = tidak puas 4 = puas
2 = kurang puas 5 = sangat puas
3 = ragu-ragu

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Alasan
1	Pemisahan jabatan yang tegas antar pengurus, BPP, BP dan manajer unit usaha didalam struktur kepengurusan						
2	Pemberian hak dan wewenang kepada anggota untuk memilih pengurus						
3	Keberadaan lembaga pengawas yang berfungsi secara baik didalam KUD						
4	Pelaksanaan RAT yang tepat waktu dan kehadiran anggota sangat						

	diperhitungkan						
5	Pembagian SHU yang merata kepada anggota						
6	Pengelolaan Unit Usaha yang mengalami kemajuan dari tahun ketahun						
7	Pihak pengurus melakukan musyawarah terlebih dahulu dengan anggota sebelum mengambil keputusan.						

2. Pernyataan tentang Aspek Produk dan Jasa

Isilah pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda”√” pada setiap pernyataan dengan:

- 1 = tidak puas
2 = kurang puas
3 = ragu-ragu
- 4 = puas
5 = sangat puas

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Alasan
1	Produk dan jasa yang disediakan sesuai dengan kebutuhan anggota dan masyarakat sekitar						
2	Produk dan jasa yang disediakan juga diperuntukan bagi masyaraat sekitar diluar anggota KUD						
3	Harga produk yang ditawarkan tidak terlalu mahal sehingga tidak memberatkan anggota						
4	Kelengkapan produk sangat diperhatikan dalam memenuhi kebutuhan anggota						

3.Pernyataan tentang Aspek Kecepatan dan Ketepatan dalam Pelayanan

Isilah pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda”√” pada setiap pernyataan dengan:

- 1 = tidak puas
- 2 = kurang puas
- 3 = ragu-ragu
- 4 = puas
- 5 = sangat puas

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Alasan
1	Pihak pengurus selalu tepat waktu dalam penyediaan produk dan jasa yang dibutuhkan oleh anggota						
2	Pihak pengurus selalu bekerja dengan baik dan serius dalam memenuhi kebutuhan anggota						
3	Prosedur yang diterapkan tidak menyulitkan anggota						
4	Fasilitas yang disediakan pihak KUD diperuntukan bagi anggota dan masyarakat sekitar						
5	Pihak pengurus selalu memperbaiki kinerjanya						
6	Pemberian pelayanan sudah sesuai dengan standar yang diterapkan sesuai dengan harapan anggota						

4.Pernyataan tentang Ketersediaan Informasi

Isilah pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda”√” pada setiap pernyataan dengan:

- 1 = tidak puas
- 2 = kurang puas
- 3 = ragu-ragu
- 4 = puas
- 5 = sangat puas

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Alasan
1	Akses data dapat diperoleh oleh anggota ataupun non anggota						
2	Pihak pengurus selalu transparan dalam penyusunan laporan, terutama laporan keuangan						
3	KUD memberikan informasi yang tepat sehingga dapat menunjang kegiatan usaha tani anggota						
4	Informasi yang diberikan selalu baru						

5.Pernyataan tentang Aspek Unit Usaha

Isilah pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda”√” pada setiap pernyataan dengan:

- 1 = tidak puas
- 2 = kurang puas
- 3 = ragu-ragu
- 4 = puas
- 5 = sangat puas

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Alasan
	Unit Usaha Kebun						
1	Adanya bentuk bantuan dari luar KUD untuk anggota						
2	Sistem kerja mudah dan tidak merugikan						

	anggota						
3	Bentuk pengetahuan yang diberikan mengenai pengelolaan kebun mudah dipahami oleh anggota						
4	Dalam pemilihan saprodi anggota diberikan hak untuk menentukannya						
	Unit Transportasi						
5	KUD memberikan penjelasan tentang mekanisme penggunaan transportasi						
6	Transportasi yang dimiliki dikelola baik oleh KUD dan merupakan aset milik bersama						
7	Bentuk pengangkutan TBS yang dilakukan secara merata						
8	Unit ini dapat memenuhi kebutuhan anggota						
	Unit Saprodi						
9	Saprodi yang disediakan telah sesuai dengan kebutuhan anggota						
10	Masyarakat sekitar juga diperbolehkan untuk menikmati pelayanan unit saprodi						
11	KUD selalu mengusahakan pasokan produk di unit saprodi secara tepat waktu						
12	Kelengkapan produk sangat diperhatikan oleh pihak pengurus						
	Unit Waserda						
13	Bentuk pembayar yang diterapkan KUD secara cash dan kredit						
14	Produk yang disediakan sangat beragam						
15	Masyarakat sekitar diperbolehkan menikmati pelayanan yang sama dengan anggota						
16	Kelengkapan produk selalu diperhatikan oleh pihak pengurus						

	Simpan Pinjam						
17	Prosedur peminjaman yang diterapkan serta bunga yang ditetapkan KUD tidak memberatkan anggota						
18	Simpan pinjam yang diterapkan diperuntukkan bagi anggota saja						
19	Penjelasan prosedur peminjaman mudah dimengerti oleh anggota						
20	Pihak pengurus menjaga keamanan simpanan anggota						
	Rekening Listrik						
21	Bentuk kerjasama yang dilakukan dengan pihak PLN bertujuan meringankan anggota						
22	Proses pembayaran rekening listrik bisa dilakukan olrh masyarakat sekitar						
23	Pengelolaan unit rekening listrik dilakukan secara baik oleh pihak pengurus						
	Alat Berat						
24	Alat berat yang dimiliki dikelola baik oleh pihak KUD						
25	Alat berat yang dimiliki membantu kegiatan usaha tani dari anggota						
26	KUD melakukan penyewaan alat berat pada masyarakat sekitar dengan hasil yang diperoleh diperuntukkan untuk biaya perawatan alat berat						
	Elektronik						
27	Produk yang disediakan merupakan produk pesanan anggota dan masyarakat sekitar						
28	Pembayaran produk elektronik dapat dilakukan secara cash dan kredit						
29	Produk elektronik yang disediakan selalu sesuai dengan perkembangan teknologi						

Lampiran 14. Panduan Wawancara

PANDUAN RENCANA WAWANCARA

= KETUA KUD =

A. Profil KUD

1. Nama KUD :
2. Tahun Berdiri :
3. Jenis KUD :
4. Alamat KUD :

B. Profil Responden :

1. Nama :
2. Umur :
3. Jabatan :
4. Periode menjabat :
5. Pendidikan Terakhir :
6. Alamat :

5. Bagaimana sejarah mendirikan KUD Remaja Makmur ini?
6. Apakah KUD Remaja Makmur sudah memiliki izin usaha? Jika sudah berapa no badan hukum/ izin berdiri? Jika belum, mengapa?
7. Kapan tepatnya KUD Remaja Makmur mendapatkan izin dari Dinas Koperindag Kab. Dharmasraya?
8. Bagaimana bentuk struktur organisasi KUD Remaja Makmur ini?
9. Apakah di tiap-tiap unit usaha juga ada penanggung jawabnya?

10. Jika ada apakah semua pekerjaan didalam unit usaha tersebut hanya ketua unit usaha yang menjalankan?
11. Apa saja unit usaha yang ada di KUD Remaja Makmur ini ?
12. Bagaimana proses pendirian unit usaha ini?
13. Dimana unit-unit usaha ini didirikan?
14. Apa saja bentuk kendala yang ada selama mendirikan unit-unit usaha tersebut?
15. Bagaimana proses kemajuan usaha yang dijalankan oleh KUD Remaja Makmur ini?
16. Apakah ada rencana pengembangan unit usaha untuk jangka ke depannya?
17. Bagaimana unit usaha di dalam KUD ini melaporkan setiap kegiatannya ke ketua? Apakah laporan pertanggung jawaban selalu diberikan secara teratur?
18. Darimana KUD mendapatkan modal untuk perkembangan unit usaha dan untuk kemajuan KUD?
19. Bagaimana perolehan laba yang dihasilkan oleh KUD? Apakah setiap anggota mengetahui perolehan laba yang didapatkan oleh KUD? Dan bagaimana pembagiannya kepada anggota?

C. Tenaga Kerja

1. Berapa jumlah tenaga kerja yang dimiliki oleh KUD Remaja Makmur dalam melakukan kegiatan pengelolaan unit usaha yang ada?
2. Apakah dilakukan pengelompokkan tenaga kerja? Kalau iya, berdasarkan apa?

3. Bagaimana sistem gaji yang diterima oleh karyawan di KUD Remaja Makmur ini?
4. Apakah ada fasilitas yang diberikan kepada para karyawan?
5. Selain gaji pokok apakah ada tunjangan lain yang diperoleh karyawan?

D. Aspek Produk dan Jasa dalam KUD

1. Apa pertimbangan KUD untuk mengusahakan unit usaha yang ada didalam KUD Remaja Makmur ini?
2. Bagaimana respon anggota terhadap pendirian unit usaha?
3. Darimana KUD mengambil produk yang disediakan untuk anggota?
4. Bagaimana sistem pembayaran produk dan jasa yang diterima oleh para anggota?
5. Selama mengusahakan produk dan jasa di setiap unit usaha apakah ada kendala dan kesulitan yang dialami oleh KUD?
6. Apakah produk dan jasa yang ditawarkan hanya untuk anggota saja? Atau untuk anggota dan masyarakat sekitar?
7. Apakah produk dan jasa yang ditawarkan sudah mencukupi kebutuhan para anggota dan masyarakat sekitar?
8. Bagaimana kepuasan anggota terhadap produk dan jasa yang ditawarkan oleh KUD?
9. Bagaimana penetapan harga jual di setiap produk yang disediakan? Apakah sama dengan toko-toko lain atau KUD memiliki kriteria khusus dalam menetapkan harga?

PANDUAN RENCANA WAWANCARA

= Kepala Dinas Koperindag Kab. Dharmasraya =

A. Profil Responden

1. Nama Responden :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Jabatan :
5. Umur :
6. Alamat :

B. Profil KUD

1. Bagaimana menurut bapak/ ibu perkembangan KUD Remaja Makmur dari awal pendirian sampai sekarang?
2. Apakah KUD Remaja Makmur termasuk kedalam KUD Berprestasi di Kab.Dharmasraya?
3. Atas pertimbangan apa instansi bapak/ ibu mengatakan jika KUD Remaja Makmur termasuk KUD berprestasi?
4. Apakah ada bantuan yang diberikan kepada KUD Remaja Makmur dalam kemajuan usaha yang dijalankan?
5. Jika ada, apa saja bentuk bantuan yang diberikan?
6. Bagaimana cara pemberian bantuan tersebut? Apakah secara bertahap? Atau sesuai dengan kebutuhan KUD?
7. Darimana bantuan tersebut didatangkan? Apakah murni dari Dinas Koperindag Kab. Dharmasraya atau dari Pusat?

8. Selama perjalanan kegiatan, apakah KUD Remaja Makmur pernah melakukan kesalahan atau melanggar aturan yang ditetapkan oleh Dinas Koperindag?
9. Jika ada, apa saja bentuk kesalahan tersebut?
10. Apakah kegiatan yang dilakukan oleh KUD Remaja Makmur sudah dapat digolongkan kepada kegiatan yang menyejahterakan anggota?
11. Apakah KUD Remaja Makmur sudah melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh Dinas Koperindag?
12. Bagaimana cara Dinas kaoperindag menilai KUD Remaja Makmur ini sudah sesuai SOP?
13. Apakah ada rencana lanjutan yang bapak/ibu miliki untuk terus mengembangkan KUD Remaja Makmur ini?
14. Jika ada, Apa saja bentuk kegiatan pengembangan tersebut?
15. Apakah semua unit usaha yang dijalankan oleh KUD Remaja Makmur sudah mendapatkan izin dari dinas Koperindag?
16. Bagaimana cara bapak/ibu melakukan kegiatan pengawasan terhadap jalannya kegiatan KUD Remaja Makmur ini? Apakah dilakukan rutin? Atau secara tiba-tiba?

PANDUAN RENCANA WAWANCARA

= Kepala Unit Usaha=

A. Profil Responden

1. Nama Responden :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Jabatan :
5. Umur :
6. Unit Usaha Yang Dikelola :
7. Pendidikan terakhir :
8. Alamat :

B. Pengelolaan Unit Usaha dan Tenaga Kerja

1. Apakah semua pekerjaan di unit hanya dilakukan oleh ketua unit usaha atau ada pembagian tugas di dalam unit usaha ini?
2. Berapa orang karyawan atau tenaga kerja yang digunakan di dalam unit usaha ini?
3. Apakah ada kriteria khusus untuk karyawan yang bekerja di unit usaha ini?
4. Bagaimana prosedur untuk memperoleh barang/ jasa didalam unit usaha ini ?
5. Apakah prosedur yang digunakan sama dengan produk/jasa yang disediakan oleh toko dan tempat lainnya?
6. Bagaimana cara unit usaha ini menetapkan harga barang/jasa yang disediakan di unit usaha ini agar tidak memberatkan anggota?

7. Apakah ketua KUD selalu melakukan pengawasan terhadap unit usaha ini atau ketua KUD telah memberikan wewenang kepada bapak/ ibu sebagai kepala unit usaha?
8. Bagaimana mutu produk/jasa yang disediakan di unit usaha ini? Apakah sama dengan produk/jasa yang telah ada dan biasa digunakan oleh anggota?

PANDUAN RENCANA WAWANCARA

= Badan Pelindung dan Penasehat =

A. Profil Responden

1. Nama Responden :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Jabatan :
5. Pendidikan terakhir :
6. Alamat :

B. Bentuk Kegiatan yang Dilakukan

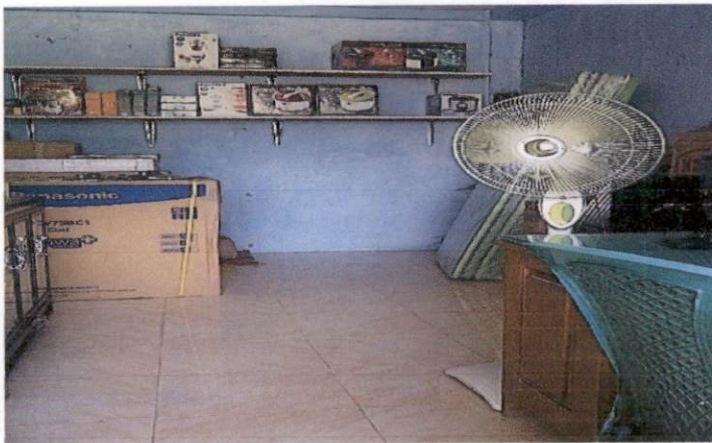
1. Apa saja bentuk kegiatan yang dilakukan oleh badan pelindung dan penasehat ini di dalam KUD Remaja Makmur?
2. Bagaimana cara kegiatan tersebut dilakukan?
3. Apa saja informasi yang diberikan untuk KUD Remaja Makmur?
4. Darimana informasi tersebut bapak dapatkan?
5. Bagaimana cara penyampaian informasi tersebut?
6. Apakah bapak bekerja sendiri dalam melaksanakan tugas sebagai badan pelindung dan penasihat?
7. Jika tidak, siapa orang yang membantu bapak dalam melaksanakan fungsi sebagai badan pelindung dan penasehat ini?

Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian

Piagam Penghargaan dari Bupati Kabupaten Dharmasraya



Unit Usaha Elektronik



Kantor KUD





Unit Waserda





Unit Ambulans



Unit Saprodi

Unit Simpan Pinjam

